

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SOCIOECONÔMICAS**

**CURSO DE COMANDO E ESTADO MAIOR: ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA COM ÊNFASE NA ATIVIDADE
BOMBEIRO MILITAR**

LEONARDO ECCO

**INDICADORES DE COMPETÊNCIA TÉCNICA E COMPORTAMENTAL DE
BOMBEIROS MILITARES DO SERVIÇO OPERACIONAL DO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA.**

**FLORIANÓPOLIS
2021**

Leonardo Ecco

Indicadores de competência técnica e comportamental de bombeiros militares do serviço operacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública com ênfase na atividade Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC) como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade Bombeiro Militar.

Orientador (a): Prof. Dr. Daniel Moraes Pinheiro

**Florianópolis
2021**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor com orientações da Biblioteca CBMSC

Ecco, Leonardo

Indicadores de competência técnica e comportamental de bombeiros militares do serviço operacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, apresentada como TCC no Curso de Comando e Estado Maior do CBMSC. / Leonardo Ecco. -- Florianópolis : CEBM, 2021.

80 p.

Monografia (Curso de Comando e Estado Maior) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Centro de Ensino Bombeiro Militar, Curso de Comando e Estado Maior, 2017.

Orientador: Daniel Moraes Pinheiro, Dr.

1. Competências técnicas. 2. Competências comportamentais. 3. Corpo de Bombeiros Militar. I. Pinheiro, Daniel Moraes. II. Título.

LEONARDO ECCO

**INDICADORES DE COMPETÊNCIA TÉCNICA E COMPORTAMENTAL DE
BOMBEIROS MILITARES DO SERVIÇO OPERACIONAL DO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA.**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública com ênfase na atividade Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC) como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade de Bombeiro Militar.

Banca Examinadora:

Orientador(a):

Dr. Daniel Moraes Pinheiro
UDESC

Membros:

Me. Walter Parizotto
CBMSC

Me. Giovanni Matiuzzi Zacarias
CBMSC

Florianópolis, 28 de outubro de 2021

RESUMO

O conhecimento de indicadores de desempenho e a sua avaliação permitem mensurar a qualidade do serviço prestado, bem como, permitem acompanhar o desenvolvimento de tais indicadores ao longo do tempo, e também permitem avaliar a efetividade de determinadas ações adotadas. A mensuração de desempenho dos bombeiros militares se dá de maneira unicamente verticalizada, onde os Comandantes realizam as avaliações semestrais de seus subordinados através de uma metodologia própria. Contudo, o mapeamento de competências técnicas e comportamentais ainda é um indicador pouco explorado na corporação. Busca-se com o presente trabalho mensurar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais a fim de avaliar o uso de uma ferramenta desenvolvida pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) e adaptada pelo autor para a realidade do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. O questionário desenvolvido com base nos critérios da SENASP foi aplicado no efetivo operacional integrante de quartéis da 3ª Região Bombeiro Militar. Tal questionário possibilitou mensurar o grau de desenvolvimento de competências, bem como, correlacionar as respostas com determinadas características do grupo pesquisado. Verificou-se que a ferramenta desenvolvida para o mapeamento de competências e consequente mensuração de desempenho demonstrou ser uma alternativa viável para ser aplicada junto ao efetivo integrante do serviço operacional da corporação. Os resultados da percepção de domínio e importância de competências técnicas e comportamentais, em geral, foram elevados, o que pode representar um nível desejável de qualidade da prestação do serviço. Contudo, os resultados de maneira isolada não são finalísticos, devendo ser correlacionados com outras ferramentas e métodos para que possam ser uma representação fiel da realidade.

Palavras-chave: Competências técnicas. Competências comportamentais. Indicadores de desempenho. Bombeiros Militares. Serviço operacional.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Ciclo de avaliação de medição de desempenho.....	16
Figura 2 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização.....	20
Figura 3 - Área de circunscrição da 3ª Região de Bombeiros Militar.....	32
Gráfico 1 - Comparação da percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional.	38
Gráfico 2 - Comparação da percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional.....	39
Gráfico 3 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo Força-Tarefa.....	40
Gráfico 4 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo Força-Tarefa.	40
Gráfico 5 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular.....	41
Gráfico 6 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular.....	42
Gráfico 7 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo de instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários.....	43
Gráfico 8 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo de instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários.....	43
Gráfico 9 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais por tempo de serviços.	44
Gráfico 10 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por tempo de serviços.	45
Gráfico 11 - Percepção do domínio de competências técnicas e comportamentais por Batalhão.	46
Gráfico 12 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por Batalhão.....	47
Gráfico 13 - Percepção do domínio de competências técnicas e comportamentais por gênero	48
Gráfico 14 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por gênero.	48

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos técnicos e comportamentais reunidos por grupos.....	35
Tabela 2 - Comparativo de valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos técnicos.	36
Tabela 3 - Comparativo de valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos comportamentais.....	37

LISTA DE SIGLAS

APH	Atendimento Pré-Hospitalar
CBMSC	Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina
CEBM	Centro de Ensino Bombeiro Militar
CFO	Curso de Formação de Oficiais
CFSD	Curso de Formação de Soldados
CI	Combate a incêndios
FT	Força-Tarefa
RVe	Resgate Veicular
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	10
1.2 OBJETIVO GERAL.....	10
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.4 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 INDICADORES	11
2.1.1 Importância dos indicadores	11
2.1.2 Relação entre indicadores e resultados	12
2.1.3 Construção de indicadores	13
2.1.4 Indicadores de desempenho	14
2.2 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS	18
2.3 PERFIL PROFISSIONGRÁFICO E MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS.....	22
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO	27
3.2 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS	27
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	29
3.4 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	29
3.5 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS	30
4 RESULTADOS OBTIDOS	31
4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	31
4.2 ANÁLISE DAS RESPOSTAS.....	33
4.2.1 Tabela geral das respostas	34
4.2.2 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional:	37
4.2.3 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante de Forças-Tarefa:	39
4.2.4 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular:	41
4.2.5 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários:	42

4.2.6 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com o tempo de serviço prestado na corporação:.....	44
4.2.7 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com Batalhão de atuação:	45
4.2.8 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com o gênero:	47
4.3 LIMITAÇÕES DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	49
5 CONCLUSÃO.....	51
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE A – Questionário	57

1 INTRODUÇÃO

O Comando de unidades operacionais de quartéis do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - CBMSC demanda a gestão de recursos humanos e materiais em uma complexa cadeia de ações visando a prestação dos serviços de busca, salvamento e resgate.

Um dos grandes desafios na gestão dos recursos humanos que executam as missões operacionais finalísticas da corporação se dá em virtude de que a atuação dos profissionais se dá nos mais variados ambientes, em situações de emergência, onde raramente são possíveis de serem realizados estudos acerca da qualidade do serviço prestado pela corporação.

Na grande maioria dos casos, a mensuração da qualidade do serviço está relacionada à percepção que se tem entre os profissionais sobre o tema, ou, como é mais comum, na avaliação que os Comandantes fazem de seus efetivos em situações controladas, como no interior dos quartéis ou em treinamentos e simulados, onde - sem a pressão dos diversos fatores que pesam em uma cena de emergência - não é possível ter uma noção adequada de como cada profissional atua em situações reais.

Além da maneira indireta de se avaliar a qualidade do serviço prestado, outras metodologias podem ser úteis nesta tarefa, tais como, a busca por avaliações por parte dos próprios profissionais acerca da forma como enxergam suas competências.

A Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP desenvolveu no ano de 2012 um estudo sobre “Perfil Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais”, estudo no qual foram mapeadas competências técnicas e comportamentais dos Bombeiros Militares, Policiais Militares e Policiais Civis de todo o Brasil. Do resultado deste estudo foram criadas tabelas com as principais competências técnicas e comportamentais a serem mensuradas nas atividades dos três grupos de profissionais.

O conhecimento e mensuração destes quesitos pode servir como uma ferramenta complementar para a gestão dos recursos humanos da corporação, visando identificar pontos fortes e quesitos a serem aprimorados, conforme se observa:

Já o mapeamento de competências, que consiste na identificação das competências que os profissionais detêm e as lacunas existentes, visa otimizar o desempenho dos profissionais, bem como oferecer condições para que esses percebam a necessidade de se preocupar com o autodesenvolvimento.

O processo de mapeamento de competências permite que as necessidades de treinamento e capacitação sejam apontadas de forma mais eficaz, pois define as competências ou as habilidades que o profissional deve desenvolver. Assim, alinhar as competências individuais dos seus profissionais com as competências necessárias para que atinjam seus objetivos estratégicos, constitui um importante passo no sentido do aprimoramento das Instituições de Segurança Pública. (BRASIL, 2012)

Pelo fato de existirem poucas pesquisas de indicadores de desempenho para profissionais que atuam em serviços de busca, salvamento e resgate, ao mesmo tempo que dificulta o aprofundamento do presente trabalho, também lhe confere um grau de pioneirismo.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Mensurar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais e avaliar o uso de uma ferramenta desenvolvida pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), adaptada para o cenário do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, como ferramenta complementar para a gestão do serviço operacional.

1.2 OBJETIVO GERAL

Avaliar o grau de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais nos bombeiros militares que atuam no serviço operacional

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudar o emprego do Perfil Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais, da SENASP, como ferramenta complementar para a avaliação de competências do efetivo operacional.
- Mensurar o grau de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais nos bombeiros militares do serviço operacional.
- Identificar possíveis relações entre o desenvolvimento de competências técnicas e/ou comportamentais com características do efetivo pesquisado.

1.4 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

Espera-se que, com o presente trabalho, possa ser disponibilizada uma forma complementar de avaliação do desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais do efetivo que atua no serviço operacional do CBMSC, fornecendo subsídios para a tomada de decisão dos gestores quanto aos fatores positivos e aspectos a serem melhorados no espectro individual dos profissionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INDICADORES

2.1.1 Importância dos indicadores

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, e não há sucesso no que não se gerencia.” William Edwards Deming.

Cada vez mais os gestores buscam adotar ações focadas em resultados práticos. No setor público, diariamente são realizados investimentos de recursos financeiros em equipamentos, materiais de consumo, treinamentos de profissionais e custeio de estruturas que devem estar focadas na prestação de um serviço de qualidade aos usuários, ou seja, a população.

Talbot (2005) *apud* Zapellini (2015) afirma que, “historicamente, o discurso político se concentrou em obter recursos e gastá-los (taxação e orçamento), enquanto que “atingir resultados” sempre foi tratado secundariamente; entretanto, esse panorama mudou”. A gestão da máquina pública exige que os administradores apliquem de maneira adequada, racional e efetiva todos os recursos financeiros e materiais sob sua responsabilidade.

Mas, para que o gestor possa avaliar adequadamente onde são necessários investimentos, e também avaliar se os investimentos realizados atingiram seus objetivos, é necessário que se tenham indicadores de desempenho. Contudo, o Guia referencial para construção e análise de indicadores (2021), da Fundação Escola Nacional de Administração Pública, aponta que os indicadores, por si só, não resolvem os problemas, apenas os identificam, mas a resolução depende de ações dos gestores das organizações.

Em diversos setores da administração pública é possível mensurar indicadores de produtividade ou de satisfação dos usuários, sendo tais indicadores fundamentais para a avaliação de desempenho, tomada de decisões e buscas por melhorias nos serviços prestados através da tomada de ações o mais assertivas possíveis.

Conforme o Guia referencial para construção e análise de indicadores (2021):

Na gestão pública, os indicadores são instrumentos que contribuem para identificar e medir aspectos relacionados a um determinado fenômeno decorrente da ação ou da omissão do Estado. Sua principal finalidade é traduzir, de forma mensurável, um aspecto da realidade dada ou construída, de maneira a tornar operacional a sua observação e avaliação.

2.1.2 Relação entre indicadores e resultados

Conforme Zapellini (2015), são possíveis duas formas de se determinar o resultado dos serviços prestados por uma organização. Uma delas é através da determinação de serviços prestados. O autor cita como exemplo um posto de saúde, no qual a mensuração dos resultados pode ser realizada de maneira quantitativa através do cômputo de doses de vacinas aplicadas na população ou pela quantidade de medicamentos distribuídos. Contudo, esta métrica nem sempre parece ser adequada, haja vista que mensurar, por exemplo, a quantidade de atendimentos psicológicos realizados em uma unidade de saúde pode não trazer as respostas adequadas para a gestão do serviço como um todo.

A segunda forma é através de avaliação de impacto das ações na população que recebeu o serviço. Conforme o autor, o impacto “se refere a uma mudança duradoura e sustentável na vida de uma pessoa ou de uma população”. Contudo, esta forma de avaliação de impacto é difícil e, geralmente, somente é possível de ser mensurada ao longo do tempo e sujeita a uma série de variáveis, o que torna seu emprego não tão atrativo a gestores que desejam encontrar resultados de curto prazo:

É preciso mencionar que a avaliação de impactos usualmente necessita de uma grande quantidade de dados estatísticos, incluindo informações sobre as condições da população objeto antes e depois da intervenção representada pelo serviço público, bem como de comparações entre uma população de teste e uma de controle, escolhidas aleatoriamente, de modo a gerar um contraste entre a situação de um grupo que obteve os serviços e outro que não dispõe dos mesmos. Esse tipo de experimento, estatisticamente necessário para isolar os efeitos de um programa social sobre a população, nem sempre é possível ou desejável de se aplicar.

No caso do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, diversos indicadores são estabelecidos para mensurar a quantidade de serviços prestados, como, por exemplo: o tempo de espera para a realização de uma análise de um projeto preventivo contra incêndios, o tempo de resposta para atendimento de chamados de emergência, o número de pessoas da comunidade atingidas por projetos sociais da corporação, dentre tantos outros.

Contudo, quando se trata de avaliações de impactos de ações, as dificuldades apontadas por Zapellini (2015) são verificadas também nesses processos, onde, nem sempre são possíveis de serem mensuradas, e os gestores acabam se valendo de conhecimentos empíricos para ter uma noção dos resultados. Um exemplo disso são as ações de prevenção a afogamentos no interior do estado. Anualmente a corporação realiza campanhas de prevenção, mas os resultados dessas ações são extremamente difíceis de serem avaliadas.

2.1.3 Construção de indicadores

Conforme o Guia referencial para construção e análise de indicadores (2021), o processo de construção de indicadores deve ser iniciado pela definição de qual o objetivo a ser atingido, e não por quais indicadores existem. Os objetivos devem ser claros e factíveis, o que tornará facilitada a sua utilização nos processos de tomadas de decisão.

O mesmo Guia também orienta as etapas necessárias para a construção adequada de indicadores, conforme segue:

1 - Sondagem e pré-diagnóstico, onde serão levantadas as informações gerais sobre a situação sobre a qual se deseja atuar e modificar, identificando o contexto e experiências anteriores.

2 - Identificação do objetivo da mensuração, onde se busca a identificação exata do que se pretende medir, fazendo seu exame minucioso para que se possa abstrair o fator crítico de sucesso para esta mensuração.

3 - Estabelecimento de indicadores, onde serão estabelecidas as métricas a serem utilizadas na avaliação. Os indicadores devem ser importantes, claros, simples, compreensíveis e comunicáveis. Também devem apresentar representatividade, confiabilidade e seletividade e os dados devem ser fáceis de serem analisados, além de serem possíveis de serem comparados. A estabilidade, que possibilita manter padrões e permitir séries históricas, e o custo-efetividade, que são “os benefícios gerados em detrimento do ônus desprendido”, também devem ser considerados quando da definição dos indicadores.

4 - Validação preliminar dos indicadores com as partes interessadas, onde, nesta etapa, se busca tornar os indicadores sujeitos a avaliações globais por partes interessadas da organização, submetendo novamente os indicadores aos critérios estabelecidos no item 3.

5 - Construção de fórmulas, onde será descrito como indicador será calculado, também permitindo que o indicador seja capaz de fornecer informações relevantes para o processo de tomada de decisão. Podem ser classificados em indicadores simples, compostos, proporções ou coeficientes, porcentagens, razão ou índices e taxas.

6 - Estabelecimento de metas, que são expressões numéricas esperadas para um estado futuro do desempenho desejado. As metas devem conter finalidades, valores e prazos.

7 - Definição de responsáveis, sendo os responsáveis pela geração e divulgação dos resultados. Indicadores sem responsáveis não serão avaliados e se tornarão sem sentido para a organização. Além de definir os responsáveis, também deverá ser definida a periodicidade da apuração do indicador.

8 - Definição da forma de coleta de dados. Esta é uma etapa crítica do processo, pois é necessário que os dados coletados sejam acessíveis, confiáveis e de qualidade. Ainda, a forma de coleta de dados pode se dar através de métodos tradicionais (questionários, entrevistas, observação direta, análise documental); em grupo (reuniões em equipe); simulação e experimentação; análises mentais, deduções e inferências e; contextuais (análise do ambiente interno e externo).

9 - Validação final dos indicadores com as partes interessadas, onde os indicadores serão novamente ponderados e validados, para que sejam relevantes e legítimos, assegurando uma visão global da organização. Se torna necessário estabelecer pesos para cada indicador, segundo seu grau de importância no contexto.

10 - Mensuração do desempenho, onde se inicia a coleta de dados e são procedidos os cálculos dos indicadores de acordo com a fórmula definida.

Finalizado o processo de construção dos indicadores, é fundamental que os resultados obtidos sejam amplamente divulgados, de forma clara e concisa. Conforme Bahia (2021), o conhecimento dos indicadores por parte de todos os integrantes das organização “retroalimenta o processo de construção dos indicadores e reforça os vínculos entre os objetivos da organização e a força de trabalho” .

2.1.4 Indicadores de desempenho

É sabido que a estrutura do serviço público é composta majoritariamente por pessoas, as quais são responsáveis pela prestação dos serviços públicos. Assim, a gestão dos serviços prestados passa de maneira significativa pela forma de atuação do servidor público.

Conforme Guimarães (2019), o desempenho das organizações públicas está diretamente relacionada ao desempenho individual de cada servidor, sendo fundamental a avaliação e mensuração de requisitos que possam indicar a efetividade do serviço prestado à sociedade.

Assim, torna-se mandatário o estabelecimento de avaliações de desempenho dos profissionais que atuam no serviço público, conforme afirma Denhardt (2000) *apud* Zapellini (2015):

Enquanto o desempenho no setor privado se relaciona com o lucro, no setor público ele deve ser considerado por meio de valores políticos e prioridades. Isso é muito difícil de se mensurar, mas é possível encontrar indicadores que permitam visualizar os esforços da organização neste sentido; estes indicadores, notou o autor, são mais fáceis de se estabelecer se a organização produz ou presta um bem ou serviço diretamente ao público.

Quando tratamos dos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, apesar da importante atuação em diversas áreas de prevenção, é no campo do atendimento a emergências que se encontra a principal atividade desempenhada pelos profissionais bombeiros militares. Diuturnamente nossos profissionais prestam serviços à sociedade através do atendimento a chamados de emergências de buscas, salvamentos e resgates de pessoas e bens.

Pelo fato de atuarem em condições onde o tempo é fator fundamental para salvar uma vida ou um patrimônio, as mensurações de indicadores de qualidade dos serviços prestados torna-se extremamente desafiadora. Os cenários nunca são os mesmos, os fatores locais, ambientais e climáticos também não. As similaridades se baseiam unicamente nos protocolos - ou sequências de ações - que devem ser aplicados. Desta forma, a mensuração de indicadores de qualidade do serviço também são difíceis de serem avaliadas.

Parmenter (2007) *apud* Zapellini (2015) descreve os indicadores de desempenho como ferramentas que medem aspectos da performance de uma organização. Diferentemente da mensuração de resultados, os indicadores de desempenho são fatores que antecedem os resultados e permitem avaliar o sucesso ou o fracasso de determinadas ações, conforme segue:

Para usar uma analogia semelhante à do autor, se uma pessoa viaja de carro de uma cidade para a outra, seu destino representa o resultado: se ela não chegar ao local desejado, não alcançou o resultado desejado; saber quanto tempo ela demorou, quanto combustível gastou, são indicadores de desempenho e permitirão que, ao planejar a próxima viagem, a pessoa decida se vai seguir pelas mesmas estradas, fazer as mesmas paradas, etc.

Neste sentido, a avaliação com base na percepção individual passa a ser uma alternativa para que sejam mensurados atributos relevantes para a execução das operações de busca, salvamento e resgate.

Com relação à gestão de resultados pela medição de desempenhos, Poister (2003) *apud* Zapellini (2015) apresenta um “processo de desenho e implementação de sistemas de mensuração de performance baseados em dez etapas:”

- 1 - Garantir o comprometimento da gestão;
- 2 - Organizar o processo de desenvolvimento do sistema;
- 3 - Esclarecer o propósito e os parâmetros do sistema;
- 4 - Identificar os resultados e os demais critérios de desempenho;
- 5 - Definir, avaliar e selecionar indicadores;
- 6 - Desenvolver procedimentos de coleta de dados;
- 7 - Especificar o design do sistema;

- 8 - Conduzir um teste-piloto;
- 9 - Implantar o sistema pleno;
- 10 - Usar, avaliar e modificar o sistema.

Uma vez desenvolvida a forma de mensuração dos indicadores propostos, Hatry (1996) *apud* Zapellini (2015) afirma que a forma de se obter indicadores de desempenho de organizações deve ser fragmentando as principais atividades desempenhadas pela organização e buscar junto aos seus principais usuários quais são suas percepções quanto a tais atividades, de modo a refletir o valor dado pelos principais usuários a cada uma das atividades.

De acordo com Heinrich (2010) *apud* Zapellini (2015):

Um sistema ideal de gestão do desempenho pode ser compreendido como a integração de esforços de monitoramento (ou acompanhamento) e de avaliação do desempenho (em que os resultados ou impactos são devidamente analisados) ao processo de gestão, em que os dados obtidos são utilizados para o planejamento do programa ou da organização e para o aprimoramento das atividades futuras.

A figura abaixo ilustra o ciclo ideal de avaliação de indicadores de desempenho, onde as informações coletadas servem de base para a identificação de aspectos positivos e pontos a serem melhorados, visando otimizar o desempenho das organizações.

Figura 1 - Ciclo de avaliação de medição de desempenho



Fonte: Zapellini, 2015.

A importância dada ao ciclo de elaboração de indicadores de desempenho reflete a relevância da avaliação destes. Contudo, a definição de quais parâmetros, critérios, resultados e indicadores serão utilizados é uma tarefa complexa quando se trata de avaliar o desempenho de profissionais que nunca atuam na mesma condição, como é o caso da atuação dos bombeiros

militares em atendimentos a chamados de emergência. Essa atuação sempre terá características distintas umas das outras, sendo apenas os protocolos institucionais os fatores mais constantes.

Neste sentido, busca-se o conceito de percepção da autoeficácia dos profissionais, onde, através da própria percepção, estes podem sinalizar o nível de efetividade que avaliam seus desempenhos.

Conforme Bandura (1994) *apud* Barros (2010):

A autoeficácia é tida como a percepção do indivíduo sobre suas capacidades no exercício de determinada atividade, ou ainda como “as crenças das pessoas a respeito de suas capacidades de produzir determinados níveis de desempenho que exercem influência sobre fatos que afetam suas vidas.

Ainda conforme Barros (2010), a autoeficácia é a maneira como se entende a confiança na própria capacidade para exercer determinada atividade. Tal percepção está relacionada às convicções de cada indivíduo sobre suas habilidades de articular cognições, motivações e comportamentos para a execução de tarefas em dado momento e em dado contexto.

Ao serem definidos critérios para a composição de indicadores, é essencial que se tenha em mente a variabilidade individual de cada percepção. O que para alguém pode ser algo simples, para seu colega na mesma condição pode parecer complexo. Martínez e Salanova (2006) *apud* Barros (2010) afirmam que a percepção individual, ou a crença sobre a própria capacidade, está baseada em juízos sobre as capacidades possuídas. Afirmam ainda que as pessoas podem ter êxitos ou fracassos em decorrência de suas crenças de eficácia.

Ou seja, a construção de indicadores de desenvolvimento de competências se baseia em grande parte em critérios que levam em consideração a percepção individual de eficácia.

Tal percepção, ainda conforme Barros (2010), é também influenciada pelo contexto e pelas experiências pelas quais o sujeito passou ou está inserido, sendo a experiência direta a principal fonte de autoeficácia, onde que os sucessos e falhas experimentados podem alterar a percepção individual, ou seja, alteram a crença na autoeficácia. Outro fator que pode alterar a percepção de autoeficácia são os modelos sociais aos quais o sujeito se identifica. Caso este conviva com pessoas com as quais julga terem sucesso e se vê em condições semelhantes, o sujeito poderá ter a sua percepção de autoeficácia também alterada. Ainda, outro fator que poderá alterar a crença na autoeficácia são os estados emocionais ou somáticos, pois as pessoas baseiam partes de seus julgamentos com base em seus estados emocionais.

Barros (2010) conclui:

Cabe salientar que todas essas informações proporcionadas pelas fontes de eficácia passam por um processamento cognitivo, no qual os indivíduos selecionam, avaliam, integram e interpretam tais informações. É a partir desse processamento que as crenças de eficácia serão influenciadas.

Todos estes fatores devem ser levados em consideração quando se busca a avaliação de desempenho com base em indicadores de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais baseados na percepção individual, buscando sempre relacionar os resultados obtidos com demais informações do contexto no qual estão inseridos os sujeitos avaliados.

2.2 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS

Organizações públicas são, em sua essência, integradas por servidores, que visam a prestação de serviços públicos e de qualidade à sociedade. Diferentemente da iniciativa privada, onde se visa o lucro através do comércio de bens e serviços, as organizações públicas devem se pautar no servir ao cidadão, o qual, na maioria dos casos, não busca o serviço público por livre iniciativa, mas por necessidade de que seja atendida alguma demanda.

Os serviços de emergência prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina são sempre demandados em condições de emergência, onde os “usuários” estão com suas vidas ou seus patrimônios em risco iminente.

A atuação dos bombeiros militares demanda um elevado grau de comprometimento profissional, sendo necessários o desenvolvimento de atributos técnicos e comportamentais para que possam atuar de maneira rápida, eficiente e segura para si e para os que estão em situação de emergência.

A expectativa da sociedade em torno da atuação da corporação frente aos atendimentos a emergências é enorme. E assim também é a expectativa da corporação frente a seus integrantes. Mais recentemente as abordagens acerca do desempenho profissional têm se voltado para o estudo do desenvolvimento de competências profissionais.

Fleury e Fleury (2001) descrevem o conceito de competência da seguinte forma:

Nesta perspectiva, o conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. Em outras palavras, a competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém. Embora o foco de análise seja o indivíduo, a maioria dos autores americanos sinalizam a importância de se alinharem as competências às necessidades estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações.

Ainda conforme Fleury e Fleury (2001), a competência é a “inteligência prática para situações que se apóiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com tanto mais força, quanto mais aumenta a complexidade das situações”. Tal característica não se limita a

uma quantidade definida de conhecimentos teóricos e empíricos, tampouco se encontra encapsulada na tarefa, não podendo ser reduzida a um conhecimento específico.

Le Boterf (1995) *apud* Fleury e Fleury (2001) define a competência como uma encruzilhada formada por três eixos: a pessoa, a formação educacional e experiência profissional. A competência está baseada em aprendizagens sociais nutridas pela aprendizagem, formação e por um sistema de avaliações, ou seja, algo que é reconhecido pelos outros. Essa característica implica em “saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado”. Contudo, a competência individual encontra seus limites no nível dos saberes alcançados pela sociedade, em uma determinada época, devendo sempre serem contextualizadas.

Tal afirmação pode ser comparada às competências desenvolvidas pelos bombeiros militares ao longo do tempo. No início das operações da corporação em nosso estado, a competência técnica esperada de um bombeiro militar era que soubesse combater um incêndio com os recursos e conhecimentos da época. Nos dias de hoje, ao se analisar a forma de atuação profissional dos tempos passados, podemos ter a impressão de que éramos “menos competentes”. Contudo, para o contexto da época, os bombeiros militares atuavam da maneira mais eficiente conhecida. Ao projetarmos um futuro distante, talvez as competências que hoje valorizamos, serão vistas como inadequadas.

De acordo com Fleury e Fleury (2001), as competências devem agregar valores sociais para o indivíduo e valores econômicos para a organização, sendo que a noção de competência está associada a ações como mobilizar recursos, saber agir, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber ensinar, ter visão estratégica e assumir responsabilidades.

Figura 2 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização.



Fonte: Fleury e Fleury, 2001.

Como órgão público, o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina não visa lucro econômico em suas ações, contudo, a competência esperada pela corporação em relação aos seus profissionais está mais voltada para outros tipos de valores, tais como, o fortalecimento institucional pela manutenção de uma boa reputação perante a sociedade através da prestação de serviços efetivos e o uso adequado de recursos materiais para o atendimento de emergências.

O desempenho de cada profissional bombeiro militar reflete na sociedade a imagem de toda a corporação. Assim, para os usuários dos serviços da corporação, todo e qualquer atendimento realizado, se foi bom ou se foi mau, terá sido realizado pelo Corpo de Bombeiros Militar, não sendo considerada a identidade do profissional, mas sim, a identidade institucional.

Nos cursos de formação de Soldados - CFSd e de Oficiais - CFO, são muito trabalhados os aspectos relacionados ao fortalecimento do “espírito de corpo”, de união, de trabalho em equipe, para que todos saibam que as ações individuais representam todos os demais.

O treinamento é parte fundamental do processo de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais em qualquer instituição. São nesses momentos de aprendizado que se torna possível o aperfeiçoamento. Conforme Fleury e Fleury (2001), o desenvolvimento de competências em organizações percorrem o caminho que passa pela aprendizagem individual, aprendizagem em grupo e termina na aprendizagem na organização. Inicialmente, o aprendizado individual passa por uma viagem interior, na qual o conhecimento se mistura com emoções, sendo um processo neural complexo, que leva à construção de memórias. Os autores pontuam que as organizações não têm cérebros, mas possuem sistemas cognitivos e memórias, além de rotinas e procedimentos padronizados para lidar com os problemas internos e externos,

e que estes processos, de forma explícita ou inconsciente, vão sendo incorporados na memória organizacional.

Lyles (1999) apud Fleury e Fleury (2001) diferenciam dois níveis de aprendizagem institucional. O primeiro, mais baixo, chamado de conhecimento explícito, resulta de rotinas e repetições, sendo um conhecimento que pode ser explicado e codificado. Já o segundo, mais elevado, envolve o ajustamento de crenças e normas, resulta em novas referências e habilidades, servindo inclusive para desaprender procedimentos adotados no passado e que hoje não mais se justificam, sendo este o conhecimento tácito, apoiado na memória organizacional.

Fleury e Fleury (2001) finalizam com a seguinte afirmação: “Em suma, é por meio dos processos de aprendizagem que a organização desenvolve as competências essenciais à realização de suas estratégias de negócio”.

Para Brito (2014), a capacidade de um indivíduo para realizar uma determinada ação é composta pelo conhecimento que o indivíduo armazena em seus esquemas mentais e pela habilidade que o indivíduo possui, sendo esta dimensão composta pela capacidade de fazer algo produtivo com o conhecimento, desdobrando o conhecimento em ação, de acordo com as exigências do contexto de trabalho, sendo esta uma definição técnica mais antiga do que se entendia por competência.

Mais recentemente Kaplan, Laport e Waller (2013) apud Brito (2014), passaram a complementar o entendimento sobre os fatores que compõem a competência. Tais autores afirmam que os componentes cognitivos (conhecimento) e psicomotores (habilidades), por si só não definem alguém plenamente competente. A afetividade positiva, ou atitudinal, passou a ser encarada também como um fator relevante para a composição da definição de competência para equipes que atuam em cenários críticos. Assim, o trabalhador competente é aquele que conhece bem a tarefa, que sabe realizá-la com destreza e que também possui disposição para fazê-la.

Brito (2014) traz a abordagem de Durand (2006); Guimarães, Bruno-Faria & Brandão (2004), afirmando que, apesar de não haver consenso quanto à definição exata do termo competência, estudiosos do tema concordam que há diversas dimensões daquela no ambiente de trabalho, estando também relacionada ao desempenho profissional. Ainda, há convergência de entendimentos afirmando que o desenvolvimento de competências ocorre via aprendizagem individual ou coletiva, o que envolve a aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes relevantes para o desempenho das funções por parte dos profissionais.

Esta abordagem tríplice da composição da competência parece ser a mais completa e observável nas rotinas dos Corpos de Bombeiros Militares, onde cada componente isolado

(conhecimento técnico, habilidades e atitudes) não é o suficiente para uma atuação eficaz em um cenário de emergências, e o profissional que tem maior êxito é aquele que consegue melhor articular entre os três eixos.

Por exemplo, em um cenário de uma colisão automobilística com pacientes em estado grave, não basta ao socorrista ter apenas o conhecimento teórico dos riscos do local, das prioridades a serem estabelecidas, de como avaliar e tratar as vítimas. Também não é o suficiente ter apenas habilidades para manipular ferramentas e equipamentos com maestria, sem saber por onde começar o procedimento de salvamento. E não basta apenas ter atitude, e executar ações sem raciocinar e saber o quê e porquê está fazendo. Assim, conhecimento técnico, habilidades e atitudes articuladas e executadas simultaneamente é que serão um fator relevante para a execução de um salvamento exitoso.

Assim, a compreensão sobre o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais é um fator extremamente relevante para que as organizações tenham condições de mensurar seus níveis de desempenho, possibilitando a avaliação de quesitos não diretamente mensuráveis.

2.3 PERFIL PROFISSIONAL E MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS

Conforme a Secretaria Nacional de Segurança Pública (2012), “para o serviço público e em especial para a Segurança Pública, cujo foco principal são as relações humanas em sociedade, há que se exigir um perfil diferenciado”.

Desde o processo de seleção para o ingresso nas fileiras da corporação, já se buscam candidatos com alguma aptidão comportamental para o exercício da função, onde o próprio edital de concurso público exige um perfil profissional próprio. Tal perfil está previsto no Decreto nº 1.479, de 09 de abril de 2013, onde estão descritas as principais características exigidas dos candidatos.

O objetivo da seleção de candidatos com tal perfil está descrito no parágrafo único do art. 9º do mesmo Decreto:

Parágrafo único. A avaliação psicológica tem por finalidade comprovar se o candidato possui perfil para o cargo e serviço militar, aferindo o grau de compatibilidade das suas características cognitivas e de personalidade com o perfil profissional exigido, devendo ser considerado apto no exame, nos termos da regulamentação da instituição militar e conforme os Anexos III e IV deste Decreto.

O perfil profissiográfico esperado dos bombeiros militares que atuarão diretamente em operações de busca, salvamento e resgate, conforme o Decreto nº 1.479, de 09 de abril de 2013 é o seguinte:

1. CONTROLE EMOCIONAL (AUTOCONTROLE):

a) Descrição: habilidade de reconhecer as próprias emoções diante de um estímulo, controlando-as de forma que não interfiram em seu comportamento;

b) Dimensão: elevado.

2. ANSIEDADE:

a) Descrição: aceleração das funções orgânicas, causando agitação emocional que pode afetar a capacidade cognitiva do candidato; devido à antecipação de consequências futuras, a preocupação antecipada leva a um estado de preparação física e psicológica para defender a incolumidade pessoal contra uma possível adversidade, o que deixa o indivíduo em constante estado de alerta (fase I do ciclo de estresse);

b) Dimensão: baixo.

3. ANGÚSTIA:

a) Descrição: mal-estar psicofísico caracterizado por temor difuso, podendo ir da inquietação ao pânico;

b) Dimensão: baixo.

4. IMPULSIVIDADE:

a) Descrição: incapacidade de controlar as emoções e tendência a reagir de forma brusca e intensa, diante de um estímulo interno ou externo;

b) Dimensão: ausente.

5. AUTOCONFIANÇA:

a) Descrição: atitude de autodomínio do candidato, presença de espírito e confiança nos próprios recursos, estabelecendo contatos de forma resoluta e decidida, e capacidade de reconhecer suas características pessoais dominantes e acreditar em si mesmo;

b) Dimensão: adequado.

6. RESISTÊNCIA À FRUSTRAÇÃO:

a) Descrição: capacidade de absorver e lidar objetiva e eficazmente com situações frustrantes;

b) Dimensão: adequado.

7. POTENCIAL DE DESENVOLVIMENTO COGNITIVO:

a) Descrição: grau de inteligência geral (fator G), dentro de faixa mediana padronizada para a análise, aliado à receptividade para incorporar novos conhecimentos e reestruturar conceitos já estabelecidos, a fim de dirigir adequadamente seu comportamento;

b) Dimensão: elevado.

8. AGRESSIVIDADE:

a) Descrição: manifestação de tendência ao ataque em oposição à fuga de perigos ou enfrentamento de dificuldades;

b) Dimensão: baixo.

9. DISPOSIÇÃO PARA O TRABALHO:

a) Descrição: capacidade para lidar, de maneira produtiva, com tarefas sob sua responsabilidade, participando delas de maneira construtiva;

b) Dimensão: elevado.

10. INICIATIVA:

a) Descrição: capacidade de agir adequadamente sem depender de ordem ou decisão superior em situações específicas;

b) Dimensão: elevado.

11. POTENCIAL DE LIDERANÇA:

a) Descrição: habilidade para agregar as forças latentes existentes em um grupo, canalizando-as no sentido de trabalharem de modo harmônico e coeso na solução de problemas comuns, visando atingir objetivos pré-definidos, e facilidade para conduzir, coordenar e dirigir as ações das pessoas, para que atuem com excelência e motivação, estando o futuro líder disponível para ser treinado em sua potencialidade;

b) Dimensão: adequado.

12. SOCIABILIDADE (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL):

a) Descrição: capacidade de perceber e reagir adequadamente às necessidades, sentimentos e comportamentos dos outros;

b) Dimensão: elevado.

13. FLEXIBILIDADE DE CONDUTA (ADAPTABILIDADE):

a) Descrição: capacidade de diversificar seu comportamento, de modo adaptativo, atuando adequadamente de acordo com as exigências de cada situação em que estiver inserido;

b) Dimensão: elevado.

14. CRIATIVIDADE:

a) Descrição: habilidade do candidato para tirar conclusões e revitalizar soluções antigas a que chegou pela própria experiência anterior e vivência interna, apresentando novas soluções para os problemas existentes, procurando, assim, buscar formas cada vez mais eficazes de realizar ações e atingir objetivos, valendo-se dos meios disponíveis no momento;

b) Dimensão: adequado.

15. FLUÊNCIA VERBAL (COMUNICABILIDADE):

a) Descrição: capacidade em comunicar-se de forma compreensível e agradável;

b) Dimensão: elevado.

16. SINAIS FÓBICOS:

a) Descrição: medo irracional ou patológico de situações específicas, como animais, altura, água, sangue, fogo, etc., que levam o indivíduo a desenvolver evitação ou crises de pânico;

b) Dimensão: ausente.

17. RESPONSABILIDADE:

a) Descrição: capacidade do indivíduo em tomar decisões, assumindo suas consequências;

b) Dimensão: elevado.

18. AMBIÇÃO:

a) Descrição: desejo de alcançar aquilo que valoriza, os bens materiais ou o amor próprio;

b) Dimensão: adequado.

19. ASSERTIVIDADE:

a) Descrição: capacidade de expressar-se corretamente, deixando clara a sua vontade e agindo ativamente para sua aquisição;

b) Dimensão: elevado.

20. DISCIPLINA:

a) Descrição: capacidade de ater-se a um método, uma ordem, uma maneira de ser e de agir;

b) Dimensão: elevado.

21. ORGANIZAÇÃO:

a) Descrição: capacidade de desenvolver atividades, sistematizando as tarefas;

b) Dimensão: elevado.

22. PERSEVERANÇA:

a) Descrição: capacidade para executar uma tarefa, vencendo as dificuldades encontradas até concluí-la;

b) Dimensão: elevado.

23. ATENÇÃO CONCENTRADA:

a) Descrição: capacidade de discriminar e localizar, rapidamente, partes de um todo: perceber e distinguir semelhanças e diferenças pequenas, em dois objetos aparentemente iguais ou diferentes;

b) Dimensão: elevado.

24. PERCEPÇÃO ESPACIAL:

a) Descrição: capacidade de imaginar a posição de um objeto, após ter sofrido uma rotação no espaço e de identificar-se e localizar-se em um ambiente, tendo conhecimento da posição de outros pontos ao seu redor;

b) Dimensão: elevado.

25. CORAGEM:

a) Descrição: qualidade de quem, além de ter vontade, enfrenta situações adversas ou que representem risco pessoal;

b) Dimensão: elevado.

26. DIPLOMACIA:

a) Descrição: capacidade de ser atencioso, cortês, evitando magoar as outras pessoas;

b) Dimensão: elevado.

27. METICULOSIDADE:

a) Descrição: capacidade de agir, atendo--se a detalhes;

b) Dimensão: adequado.

28. OBJETIVIDADE:

a) Descrição: capacidade de selecionar, dentre várias possibilidades, o essencial e necessário para atingir uma determinada meta;

b) Dimensão: elevado.

Após a inclusão nas fileiras da corporação, os bombeiros militares passam por cursos de formação específicos para as carreiras pretendidas, de Oficiais ou Praças, onde cada curso de formação conta com um currículo específico para cada uma das funções a serem desenvolvidas.

São nos cursos de formação que são desenvolvidos atributos técnicos fundamentais para a execução de operações de busca, salvamento e resgate, além de se pretender o aperfeiçoamento de atributos comportamentais dos bombeiros militares através da realização de treinamentos específicos.

A complexidade do perfil exigido para os profissionais bombeiros militares é compatível com o campo de atuação diário, em cenários sempre heterogêneos e que exigem habilidades técnicas e comportamentais para serem empregadas de maneiras rápidas, com muito pouco tempo para a tomada de decisões.

Conforme a Secretaria Nacional de Segurança Pública (2012), as características fundamentais exigidas dos bombeiros militares podem ser sintetizadas da seguinte forma:

Prontidão e técnica são as palavras de ordem. A vida do bombeiro militar passa, hoje, muito mais pelo resgate, pela busca e salvamento do que pelo combate a incêndio. Isto não significa que não tenha que ter total domínio das técnicas e do uso do material necessário para cada caso. Deve ter vigor físico e mental para trabalhar, por vezes, horas a fio, sem descuidar da segurança, mesmo sendo especialista na tarefa que executa, pois faz parte da sua rotina atuar em situações de alto risco. As técnicas e os materiais são os mais diversos e ele tem que saber fazer bom uso de todos, pois só assim terá a serenidade para lidar com o sofrimento humano sem perder o foco no trabalho. Ser educador, tendo a paciência e a didática necessárias para orientar pessoas e prevenir catástrofes, quando em ações de vistoria. Ao assumir o serviço, estar pronto, para as urgências e emergências.

Para Brito (2014), os profissionais que atuam em serviços de emergência devem ter capacidade de atuar sob intensa pressão, de maneira rápida, e organizando uma grande quantidade de informações. A autora ainda afirma que nos cenários de emergências, ações simples, como a interação entre os profissionais, tornam-se difíceis devido à intensidade do trabalho.

O perfil profissiográfico exigido é um atributo desejável e, ao mesmo tempo, algo que pode ser desenvolvido ao longo do tempo pelo profissional bombeiro militar. A experiência e as vivências diárias acabam forjando o perfil profissional, haja vista a submissão a experiências duras vivenciadas nos atendimentos a emergências.

Existem diversas metodologias existentes para o mapeamento de competências e de perfis profissiográficos. A fim de mensurar a compatibilização dos profissionais da segurança pública com seus respectivos perfis profissiográficos desejados, no ano de 2012 a SENASP realizou um estudo de nível nacional. O estudo contou com as seguintes fases:

- Fase 1: Estudo da análise profissiográfica das três forças de segurança pública estaduais.

- Fase 2: Realização de Grupo Focal.

- Fase 3: Instrumento: Construção, aplicação e análise.

- Fase 4: Oficina para Elaboração do Mapa de Competências das Polícias Civil e Militar, e dos Corpos de Bombeiros Militares para apoio à revisão da Malha Curricular da Matriz Curricular Nacional.

O estudo contou com a colaboração de 21.806 respondentes, sendo 3.444 policiais civis, 15.822 policiais militares e 2.540 bombeiros militares. Como resultado deste trabalho foi elaborado o mapeamento das competências técnicas e comportamentais mais relevantes para cada instituição, tendo sido o resultado do estudo da SENASP a base para o presente trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

O presente trabalho tem as seguintes características metodológicas:

Quanto aos objetivos da pesquisa: pesquisa descritiva.

Segundo Gil (1999) *apud* Oliveira (2011), “as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Uma das principais características deste tipo de pesquisa são as técnicas padronizadas de coletas de dados.

Quanto à natureza da pesquisa: pesquisa quantitativa.

Segundo Mattar (2001) *apud* Oliveira (2011), a pesquisa quantitativa é “busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação. Ela quantifica os dados e generaliza os resultados da amostra para os interessados”.

Quanto à escolha do objeto de estudo: estudo por amostragens não-probabilísticas.

De acordo com Malhotra (2001) *apud* Oliveira (2011):

A amostragem não-probabilística confia no julgamento pessoal do pesquisador e não na chance de selecionar os elementos amostrais. As amostras não-probabilísticas podem oferecer boas estimativas das características da população, mas não permitem uma avaliação objetiva da precisão dos resultados amostrais. Na amostragem não-probabilística, os custos e o trabalho envolvidos no desenvolvimento de uma estrutura de amostragem são minimizados, mas também a precisão com que a informação resultante pode ser apresentada fica prejudicada (AAKER, KUMAR & DAY, 2004).

Quanto à técnica de coleta de dados: entrevista; questionário e pesquisa bibliográfica.

Quanto a técnicas de análise de dados: triangulação na análise de dados.

Segundo Creswell (2003) *apud* Oliveira (2011), “a técnica de triangulação pode ser usada para validar os dados por meio da comparação entre fontes de dados distintas, examinando-se a evidência dos dados e usando-os para construir uma justificativa para os temas”.

3.2 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Para a execução do presente trabalho foi elaborado um questionário de pesquisa, no qual foram utilizados como base os quesitos técnicos e comportamentais elencados no “Perfil

Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais”, da SENASP, sendo cada item relacionado ao grau de importância e domínio por parte dos entrevistados, utilizando como parâmetro a escala de Likert.

O documento da SENASP conta com 103 itens do campo técnico e mais 60 do campo comportamental. Haja vista que nem todos os quesitos técnicos relacionados no documento da SENASP se aplicam à realidade do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, foi realizada uma adequação dos quesitos visando utilizar somente aqueles nos quais há uma relação relevante com o serviço operacional do CBMSC.

Para mensuração das competências técnicas, foi utilizada como base a classificação realizada por Corradini (2017), o qual vinculou os quesitos com as áreas do serviço operacional da corporação. Visando melhor analisar os dados pesquisados, foram utilizados tão somente os quesitos classificados para as áreas do serviço operacional que representam 80% ou mais dos atendimentos realizados pela corporação.

Ainda, houve a adaptação dos quesitos classificados por Corradini (2017) para o presente trabalho, refinando os quesitos e substituindo a classificação “Salvamento terrestre” por “Resgate veicular”. Tal adaptação foi realizada haja vista que, diferentemente da terminologia adotada pela SENASP, no CBMSC não há a designação da área do “salvamento terrestre”. No trabalho de Corradini (2017) foram colocados como subgrupos da classificação “Salvamento terrestre” as áreas de “Resgate veicular”, “Busca terrestre” e “Busca e resgate em estruturas colapsadas”. No presente trabalho optou-se por manter apenas a nomenclatura de “Resgate veicular”, haja vista que é o tipo de ocorrência rotineira para as quais os alunos formados no Curso de Formação de Soldados recebem um curso específico e completo.

Já para o campo das competências comportamentais, foram utilizados todos os quesitos elencados no estudo da SENASP.

Finalizada a elaboração do questionário, o mesmo foi submetido à avaliação dos Oficiais integrantes do 6ª Batalhão de Bombeiros Militar visando validar sua aplicação, o que fora realizado e os ajustes pontuais indicados foram efetuados antes do encaminhamento do questionário para coleta de respostas.

A população na qual foi aplicada a presente metodologia compreendeu o efetivo operacional da 3ª Região Bombeiro Militar, composta pelos Batalhões de Bombeiros Militar de Joaçaba, Xanxerê, Chapecó e São Miguel do Oeste e suas respectivas unidades subordinadas.

Responderam ao questionário 175 bombeiros militares que cumpriam os requisitos delimitados de estarem atuando junto ao serviço operacional e contarem com mais de 2 anos de efetivo serviço prestado na corporação.

Em consulta junto aos Batalhões envolvidos na presente pesquisa, verificou-se que 214 bombeiros militares se enquadram nos quesitos estabelecidos. Assim sendo, foi possível obter um grau de confiança de 95% e uma margem de erro de 3.2%.

Para definição da amostra, foi estabelecido como efetivo operacional apenas aquele que atua nas guarnições de serviço em atendimentos a emergências com mais de 2 anos de efetivo serviço. Foi estabelecido o tempo mínimo de 2 anos de efetivo serviço haja vista que tal delimitação não contempla bombeiros militares formados recentemente, em especial aos que tiveram seus cursos de formação ocorridos durante a pandemia de Covid-19, o que exigiu uma série de adaptações nas rotinas dos cursos e até suspensões temporárias destes, o que poderia prejudicar as respostas devido a um eventual prejuízo de formação.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi montado um formulário eletrônico, o qual foi encaminhado através do Comando da 3ª Região Bombeiro Militar e este por sua vez encaminhou aos escalões subordinados, fazendo chegar até os bombeiros militares alvos desta pesquisa.

Os quesitos do formulário se encontram no Apêndice A do presente trabalho.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Para caracterização da amostra e posterior correlação das informações obtidas, foram buscadas as seguintes informações junto aos bombeiros militares que responderam ao questionário:

- Se já integraram equipes de Força-Tarefa por mais de 2 anos;
- Se já integraram equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular por mais de 02 edições;
- Se em algum momento da carreira já atuaram no serviço administrativo da corporação;
- Se já foram instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários;
- Qual o tempo de efetivo serviço prestado ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina;
- Qual o Batalhão ao qual pertence (6ºBBM, 11ºBBM, 12ºBBM ou 14ºBBM);
- Qual o gênero (Masculino ou Feminino).

3.5 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Para a análise dos dados, inicialmente todas as respostas foram planilhadas, contendo as respostas da caracterização da amostra e as respostas ao questionário.

Posteriormente foi calculada a média geral de todas as respostas para cada quesito das áreas técnicas (compostas pelas perguntas de atendimento pré-hospitalar, resgate veicular e combate a incêndios) e comportamental, relativas ao domínio e importância. As médias de cada quesito de cada área foram agrupadas para que fosse obtida a média de domínio e importância por área.

Assim, foram obtidas as médias gerais de domínio e importância para as áreas de atendimento pré-hospitalar, resgate veicular, combate a incêndios e competências comportamentais.

Posteriormente, as respostas foram agrupadas conforme definido na caracterização da amostra, sendo então obtidos 7 grupos para análise das respostas.

Após agrupados, foi realizado o cálculo específico das médias de domínio e importância para cada uma das 4 áreas definidas (atendimento pré-hospitalar, resgate veicular, combate a incêndios e competências comportamentais) nos grupos específicos. A mesma média foi calculada para aqueles que não compunham o grupo definido, para que fosse possível a comparação dos dados.

Com os resultados obtidos em cada grupo foram feitas as análises das respostas.

A análise dos resultados está alinhada com a delimitação do problema do presente trabalho, ou seja, mensurar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais e avaliar o uso de uma ferramenta desenvolvida pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), adaptada para o cenário do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, como ferramenta complementar para a gestão do serviço operacional.

Não foram investigadas as causas dos resultados obtidos, tendo o presente trabalho focado tão somente na análise dos valores obtidos com vistas a atingir os objetivos inicialmente definidos.

4 RESULTADOS OBTIDOS

4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA AMOSTRA

No presente trabalho foram pesquisados junto aos bombeiros militares que responderam a pesquisa quais outras funções exercem ou já exerceram na corporação, para que fosse possível avaliar os resultados obtidos buscando eventuais correlações com experiências profissionais.

Foram buscadas as seguintes informações:

Se já integraram equipes de Força-Tarefa por mais de 2 anos: As Forças-Tarefa do CBMSC são grupos especializados que atuam em cenários de desastres ou ocorrências de vulto, como, por exemplo, busca e resgate em estruturas colapsadas, enxurradas, alagamentos, deslizamentos, incêndios florestais, etc. Tais equipes são compostas por bombeiros militares que atuam de maneira ordinária em funções meio ou finalísticas da corporação, e são mobilizados somente quando há necessidade. São profissionais que se destacam por possuírem habilidades técnicas relevantes, sendo que a realização de cursos específicos para atuação nos cenários de vulto é um critério obrigatório.

Se já integraram equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular por mais de 02 edições: Os Desafios de Resgate Veicular são eventos que visam a promoção do desenvolvimento técnico dos bombeiros militares participantes. Em tais eventos são formadas equipes para atuarem em cenários de colisões automobilísticas, onde cada cenário conta com um número definido de vítimas e as equipes devem realizar o resgate dentro de um tempo e critérios pré-definidos. Por ter um caráter também competitivo, exige-se um elevado grau de treinamento para que o desempenho da equipe seja satisfatório. Por este motivo, os bombeiros militares que participam deste tipo de evento acabam desenvolvendo habilidades técnicas através de treinamentos regulares.

Se em algum momento da carreira já atuaram no serviço administrativo da corporação: Grande parte dos bombeiros militares do CBMSC, em algum momento da carreira, teve ou terá contato com o serviço administrativo, onde são exigidas e desenvolvidas habilidades profissionais muito distintas daquelas exigidas para o atendimento de emergências. Neste sentido, é relevante avaliar se há o desenvolvimento complementar de competências técnicas e comportamentais que possam impactar positiva ou negativamente a atuação do bombeiro militar quando este estiver atuando novamente no serviço operacional.

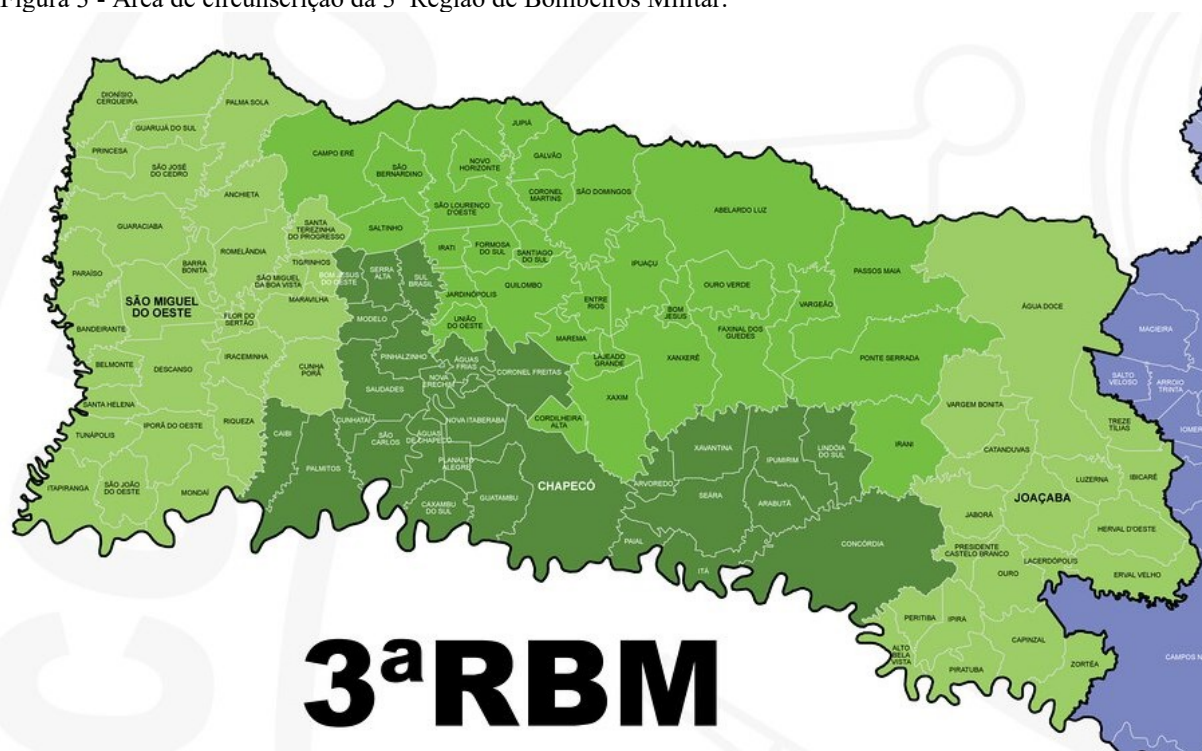
Se já foram instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários: Os instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários são bombeiros militares que se dedicam

também à formação de pessoas da comunidade para atuarem em apoio ao CBMSC no atendimento a emergências. Por serem instrutores, acabam tendo que exercer a função também de ensinar, o que exige habilidades e dedicação adicionais para esta atividade.

Qual o tempo de efetivo serviço prestado ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina: O CBMSC conta em seu quadro com bombeiros militares recentemente formados até com profissionais com mais de 30 anos de efetivo serviço prestado à corporação. O tempo de serviço e a experiência adquirida ao longo do tempo podem impactar de maneira positiva ou negativa alguns aspectos comportamentais e técnicos. Por exemplo, imagina-se que bombeiros militares com maior tempo de serviço se tornem mais adaptados a cenários trágicos, ao mesmo tempo que tais profissionais possam se sentir desatualizados ou inseguros quanto ao uso de equipamentos modernos para atendimentos a emergências de maneira geral.

Qual o Batalhão ao qual pertence (6ºBBM, 11ºBBM, 12ºBBM ou 14ºBBM): A área de estudo do presente trabalho foi a de abrangência da 3ª Região Bombeiro Militar, que é composta pelos Batalhões de Bombeiros Militar das cidades de Chapecó (6ºBBM), Joaçaba (11ºBBM), São Miguel do Oeste (6ºBBM) e Xanxerê (14ºBBM).

Figura 3 - Área de circunscrição da 3ª Região de Bombeiros Militar.



Disponível em <https://www.flickr.com/photos/cbmscoficial/50265197462/in/album-72157715540987773/>. Acesso em 10 out 2021.

Qual o gênero sexual (Masculino ou Feminino): Os profissionais que atuam em atividades meio ou finalísticas da corporação são homens e mulheres que se dedicam e estão da mesma forma expostos às mesmas circunstâncias de risco e de esforço. Empiricamente se observa de maneira geral uma diferença de comportamentos e de ações entre profissionais do sexo masculino e do sexo feminino. Observa-se uma maior prevalência de bombeiros militares do sexo masculino atuando no serviço operacional, haja vista as exigências físicas demandas para o serviço, contudo, algumas mulheres também atuam nessas funções.

4.2 ANÁLISE DAS RESPOSTAS

Com base nos critérios estipulados para a caracterização da amostra, foram obtidas as seguintes respostas separadas por grupos:

- Se já integraram equipes de Força-Tarefa por mais de 2 anos: 38 respostas afirmativas;
- Se já integraram equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular por mais de 02 edições: 23 respostas afirmativas;
- Se em algum momento da carreira já atuaram no serviço administrativo da corporação: 116 respostas afirmativas;
- Se já foram instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários: 114 respostas afirmativas;
- Qual o tempo de efetivo serviço prestado ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina:
 - de 0 a 10 anos: 117 respostas;
 - de 10 a 20 anos: 42 respostas;
 - mais de 20 anos: 16 respostas.
- Qual o Batalhão ao qual pertence (6ºBBM, 11ºBBM, 12ºBBM ou 14ºBBM):
 - 6ºBBM: 59 respostas;
 - 11ºBBM: 31 respostas;
 - 12ºBBM: 46 respostas;
 - 14ºBBM: 39 respostas.
- Qual o gênero (Masculino ou Feminino):
 - Masculino: 163;
 - Feminino: 12.

4.2.1 Tabela geral das respostas

Os dados obtidos através das respostas ao questionário foram compilados na Tabela 1, onde cada coluna representa uma área determinada e a sua respectiva média de domínio e importância atribuídos pelos bombeiros militares respondentes, sendo estes também agrupados de acordo com suas experiências profissionais nas linhas da tabela.

Para cada coluna foram identificados os valores máximos e mínimos, através das cores verde e vermelho, respectivamente.

Conforme a SENASP (2012):

Quanto mais alta a média em importância, em frequência e em dificuldade, mais importante é a tarefa para o cargo, mais frequentemente ela é realizada e mais difícil os ocupantes do cargo consideram ser a sua realização. Da mesma maneira, quanto mais baixa a média, menos importante é a tarefa, menos vezes ela é realizada pelo profissional e mais fácil é a sua execução.

De maneira geral os valores obtidos no presente trabalho foram elevados, conforme apresentado na primeira linha de respostas da tabela, e não foi apresentada nenhuma média inferior a 3,80, em uma escala de 1 a 5.

Conforme Schwarzer (2009) *apud* Barros (2010), a fim de avaliar resultados para estudos semelhantes, o autor sugere “uma divisão mediana da amostra e, a partir daí, estabelecer um ponto de corte”, para que, desta forma, seja possível mensurar e categorizar os profissionais com baixa ou elevada autoeficácia.

Conforme a SENASP (2012), para interpretação dos resultados do seu estudo deve-se proceder com o seguinte entendimento:

As tarefas estão ordenadas de acordo com a DIFICULDADE atribuída pelos respondentes. Tarefas consideradas difíceis, importantes e frequentes devem ser analisadas no contexto institucional, pois podem indicar uma alta necessidade de ações de capacitação. Já tarefas consideradas de baixa dificuldade, porém pouco importantes e pouco frequentes podem indicar uma necessidade moderada ou baixa de capacitação.

A Tabela 1, abaixo, traz os valores médios de domínio e importância das seguintes competências técnicas e comportamentais:

APH DOM/APH IMP: Domínio e importância do atendimento pré-hospitalar.

RVE DOM/RVE IMP: Domínio e importância do resgate veicular.

CI DOM/CI IMP: Domínio e importância do combate a incêndios estrutural.

COMP DOM/COMP IMP: Domínio e importância das competências comportamentais.

Tabela 1 - Valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos técnicos e comportamentais reunidos por grupos.

GRUPO/CRITÉRIO		APH DOM	APH IMP	RVE DOM	RVE IMP	CI DOM	CI IMP	COMP DOM	COMP IMP
GERAL		4,02	4,46	4,01	4,45	3,99	4,44	4,02	4,41
FT	SIM	4,09	4,55	4,10	4,53	4,10	4,51	4,08	4,48
	NÃO	4,00	4,43	3,98	4,42	3,96	4,42	4,00	4,39
RVE	SIM	4,04	4,37	4,05	4,35	3,84	4,28	3,90	4,32
	NÃO	4,02	4,47	4,00	4,46	4,01	4,46	4,03	4,42
ADM	SIM	3,99	4,44	3,97	4,42	3,94	4,41	3,98	4,38
	NÃO	4,07	4,49	4,07	4,51	4,08	4,49	4,09	4,47
INSTRUTOR	SIM	4,04	4,46	4,02	4,46	4,00	4,45	4,01	4,41
	NÃO	3,90	4,45	3,95	4,41	3,92	4,38	4,06	4,40
SEXO	FEMININO	3,86	4,62	3,81	4,60	3,81	4,58	4,09	4,62
	MASCULINO	4,03	4,45	4,02	4,44	4,00	4,43	4,01	4,39
TEMPO DE SV	0-10	3,99	4,50	3,99	4,48	3,96	4,46	3,98	4,43
	10-20	4,09	4,42	4,02	4,41	4,00	4,40	4,07	4,39
	>20	4,08	4,28	4,07	4,30	4,14	4,33	4,13	4,29
BATALHÃO	6ºBBM	3,95	4,45	3,93	4,45	3,89	4,44	3,94	4,39
	11ºBBM	4,06	4,45	4,11	4,50	4,12	4,47	4,17	4,50
	12ºBBM	4,17	4,54	4,11	4,50	4,10	4,51	4,13	4,49
	14ºBBM	3,92	4,38	3,91	4,35	3,90	4,33	3,88	4,26

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

Em comparação a um estudo semelhante realizado por Corradini (2017), os resultados obtidos para as áreas de competências técnicas foram semelhantes. No referido estudo o autor aplicou um questionário semelhante, a fim de avaliar a percepção de domínio e importância de áreas operacionais da corporação em alunos do Curso de Formação de Oficiais do CBMSC.

Observou-se que os valores de domínio das áreas pesquisadas no presente trabalho foram levemente superiores que aqueles encontrados por Corradini (2017). Já no que diz respeito à percepção de importância, os valores deste trabalho e os encontrados por Corradini (2017) foram semelhantes.

Tabela 2 - Comparativo de valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos técnicos.

ESTUDO/CRITÉRIO	APH DOM	APH IMP	RVE DOM	RVE IMP	CI DOM	CI IMP
ECCO (2021)	4,02	4,46	4,01	4,45	3,99	4,44
CORRADINI (2017)	3,70	4,74	3,97	4,56	3,96	4,57

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

Observa-se que os valores de domínio do atendimento pré-hospitalar tiveram médias inferiores nos alunos do Curso de Formação de Oficiais em comparação aos bombeiros militares que atuam no serviço operacional da área de estudo do presente trabalho. Tal fato pode ser atribuído à diferença no nível de experiência de atuação em ambos os grupos, onde os que atuam diariamente em atendimentos pré-hospitalares naturalmente desenvolvem maior percepção de domínio de tal atividade.

Ainda, se verifica uma percepção de domínio da área de combate a incêndios inferior às demais áreas em ambos estudos, o que exige um aprofundamento deste tópico para que possam ser identificadas eventuais correlações.

No campo das competências comportamentais, os resultados obtidos no presente trabalho foram semelhantes aos obtidos pela SENASP, em 2012, quando da realização do estudo profissiográfico e mapeamento das competências nas forças estaduais de segurança pública a nível nacional, conforme Tabela 3, onde as colunas COMP DOM e COMP IMP representam o domínio e a importância das competências comportamentais, respectivamente. Ressalta-se que, para esta análise, os quesitos de ambos os questionários foram os mesmos.

Tabela 3 - Comparativo de valores médios de percepção de domínio e importância de quesitos comportamentais.

ESTUDO/CRITÉRIO	COMP DOM	COMP IMP
ECCO (2021)	4,02	4,02
SENASP (2012)	4,41	4,41

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

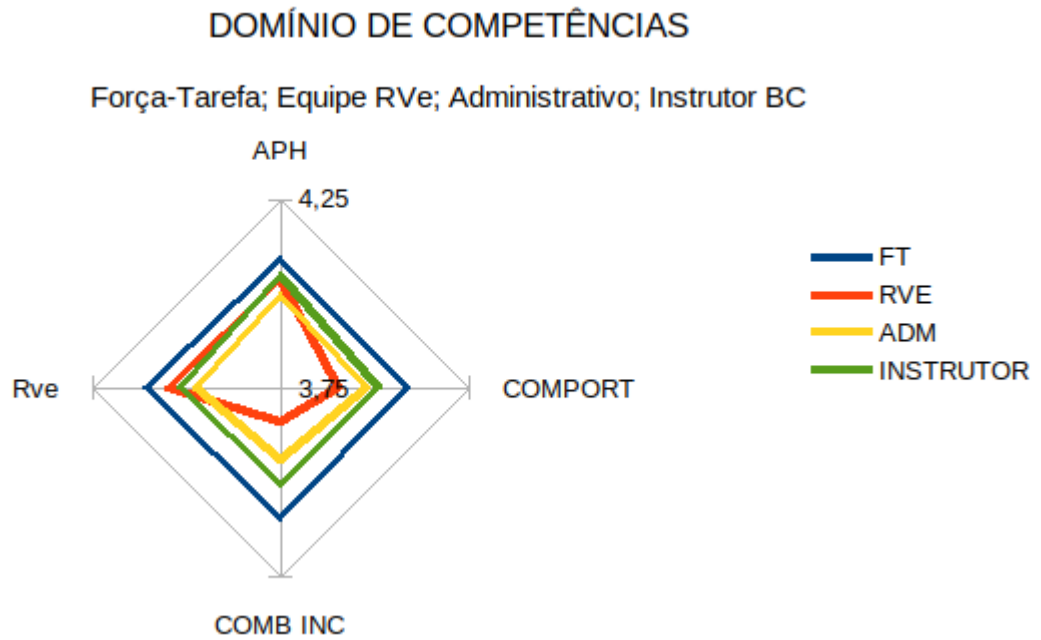
4.2.2 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional:

Quando comparado o grau de domínio das competências técnicas e comportamentais entre os grupos que integram ou integraram equipes de Força-Tarefa por mais de 2 anos, que integram ou já integraram equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular por mais de 2 edições, bombeiros militares que em algum momento já atuaram no serviço administrativo da corporação e aqueles que já foram instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários, observou-se uma prevalência homogênea maior de domínio das competências no grupo composto por aqueles que integraram ou integram as Forças-Tarefa.

Instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários e aqueles que já atuaram no serviço administrativo demonstraram ter um domínio também homogêneo, porém, inferior aos integrantes de Forças-Tarefa.

Já os integrantes de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular demonstraram uma grande variação no campo do domínio das competências, sendo que nesta comparação apresentaram os menores valores de domínio de competências comportamentais e de combate a incêndios, apresentando índices muito semelhantes de domínio de competências nas áreas do resgate veicular e atendimento pré-hospitalar.

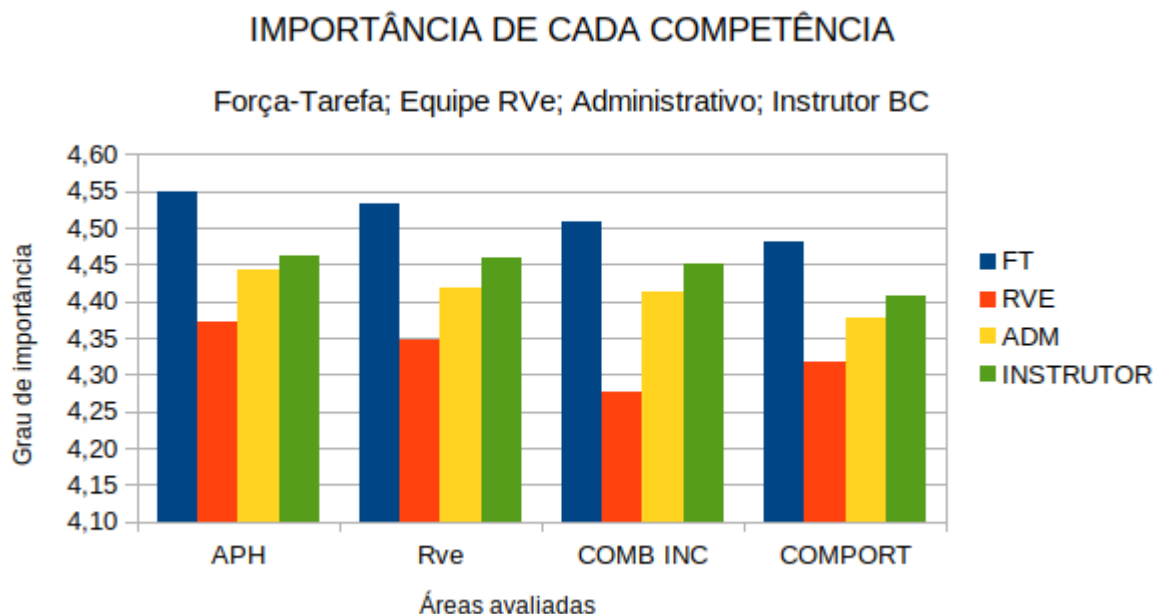
Gráfico 1 - Comparação da percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Quando analisado o grau de importância em cada área por cada grupo, novamente se observa uma maior percepção de importância por parte dos integrantes das Forças-Tarefas em todas as áreas. Chama a atenção os menores valores de importâncias para todas as áreas manifestados pelos integrantes de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular.

Gráfico 2 - Comparação da percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por área de atuação profissional.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

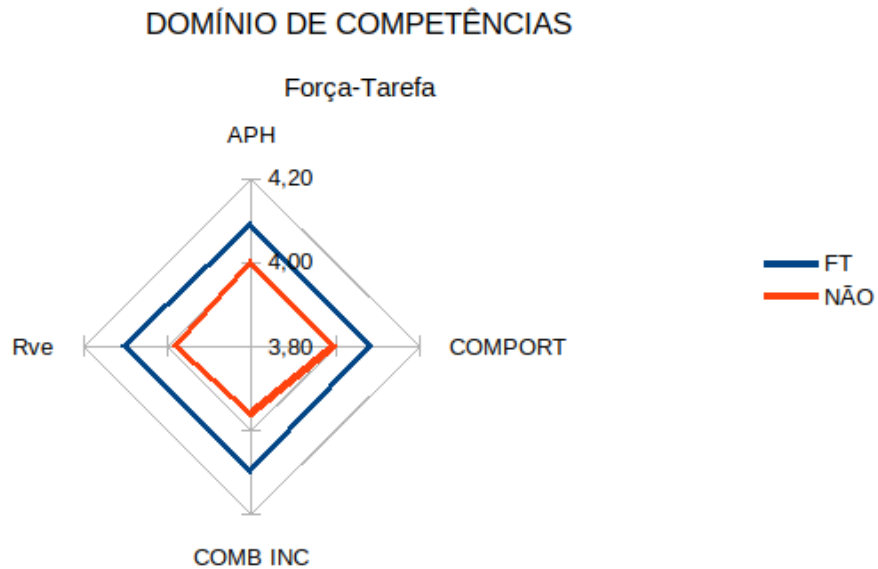
Importante ressaltar que as informações apresentadas acima, por si só, não são conclusivas, haja vista que o mesmo bombeiro militar pode ter sido incluído em todos os critérios.

Por este motivo foram analisados em cada grupo a percepção do desenvolvimento das competências.

4.2.3 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante de Forças-Tarefa:

Realizando uma avaliação apenas com os integrantes ou não de Forças-Tarefa, observa-se que aqueles que integram ou que já integraram por mais de 2 anos essas equipes demonstraram ter um maior domínio em todas as áreas das competências técnicas e comportamentais quando comparados ao grupo que nunca integrou tais equipes, sendo apresentados valores muito próximos em todas as áreas avaliadas.

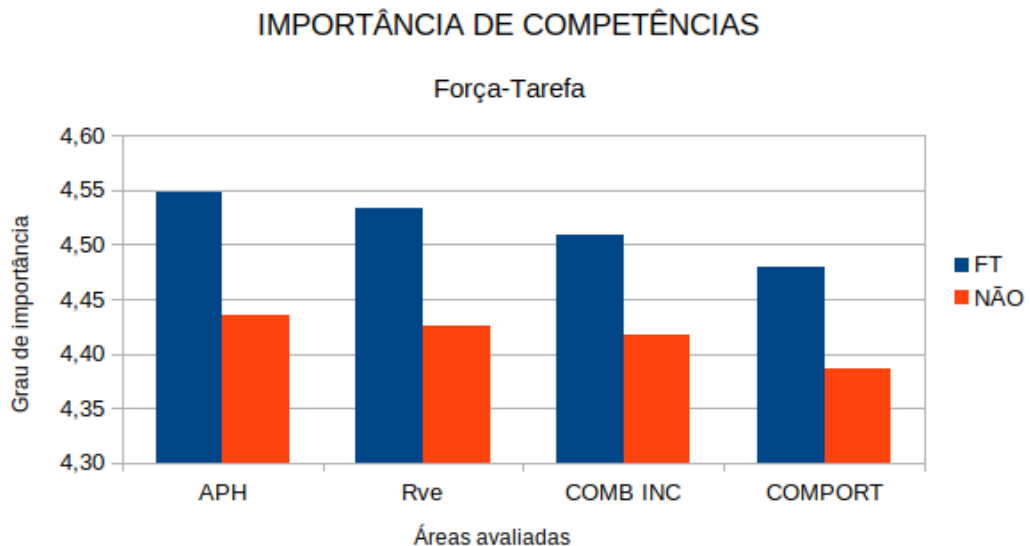
Gráfico 3 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo Força-Tarefa.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Quanto à percepção de importância de cada área, novamente o grupo que integra as Forças-Tarefa apresentou maiores valores quando comparado ao grupo que nunca integrou tais equipes.

Gráfico 4 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo Força-Tarefa.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

Os resultados aqui encontrados vão ao encontro do que se esperava, ou seja, de que os integrantes de Forças-Tarefa, por serem grupos especializados dentro da corporação, apresentassem maior percepção de domínio e importância das competências em relação aos que não integram tais grupos.

4.2.4 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular:

Chama a atenção quanto ao domínio das competências técnicas e comportamentais no grupo que integra as equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular. Apresentaram valores heterogêneos dentre as quatro áreas. Também apresentaram valores menores no campo do domínio de competências técnicas nas áreas de combate a incêndio e competências comportamentais quando comparados ao grupo que nunca participou de tais equipes.

Neste quesito eram esperados resultados análogos aos obtidos junto aos integrantes de Forças-Tarefa, haja vista que, empiricamente, se acredita que os bombeiros militares que participam deste tipo de evento tenham maior domínio das competências técnicas, em especial, da área do resgate veicular.

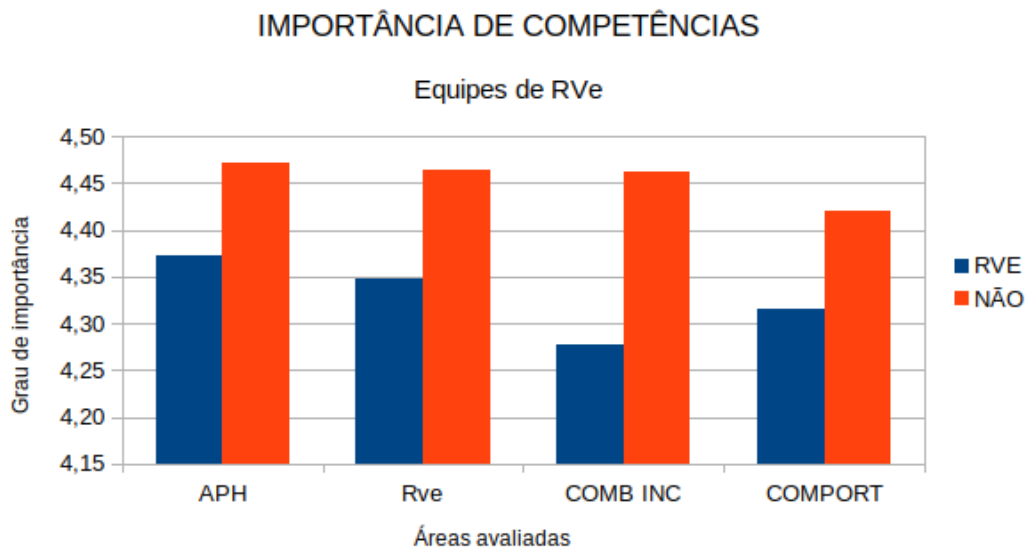
Gráfico 5 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

No que diz respeito à percepção da importância de cada uma das áreas para este grupo, verificou-se novamente valores menores em todas as áreas para os bombeiros militares integrantes das equipes.

Gráfico 6 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo de equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular



Fonte: elaborado pelo autor, 2021.

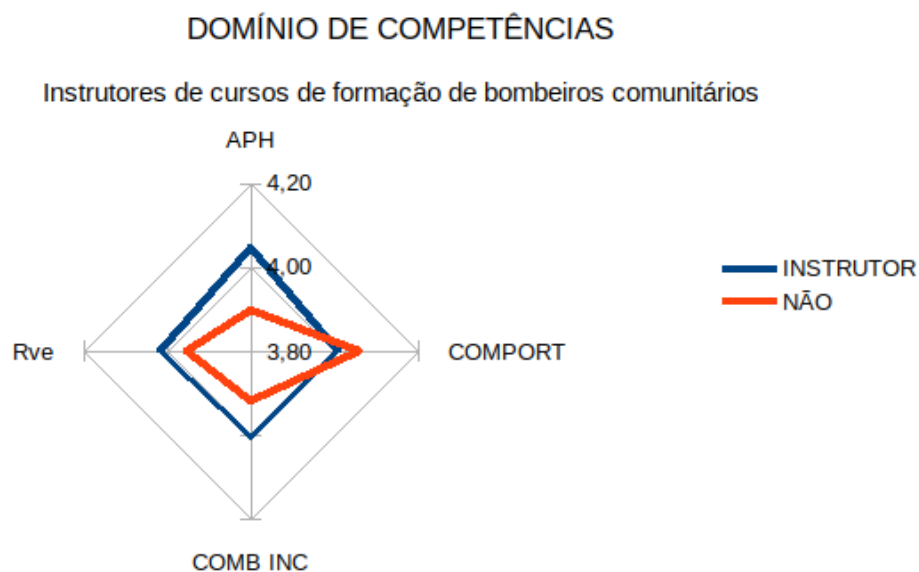
Os indicadores obtidos para este grupo em específico chamaram a atenção pelos valores apresentados e pela variação dos índices. Contudo, no presente trabalho não foi possível verificar o porquê de tal discrepância, haja vista que se esperava um resultado contrário do que fora obtido.

Tal expectativa se deve à observação empírica de que os bombeiros militares que participam de equipes de Desafios de Resgate Veicular se dedicam de maneira mais intensa ao serviço e aos treinamentos para tais competições, o que acabaria levando a um maior desenvolvimento, domínio e percepção de importância das competências técnicas e comportamentais.

4.2.5 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais no grupo integrante instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários:

Os bombeiros militares que já atuaram como instrutores dos cursos de formação de bombeiros comunitários apresentaram valores homogêneos e superiores no campo do domínio das competências técnicas, contudo, apresentando valores levemente inferiores no campo do domínio das competências comportamentais, quando comparado ao grupo que nunca atuou como instrutor.

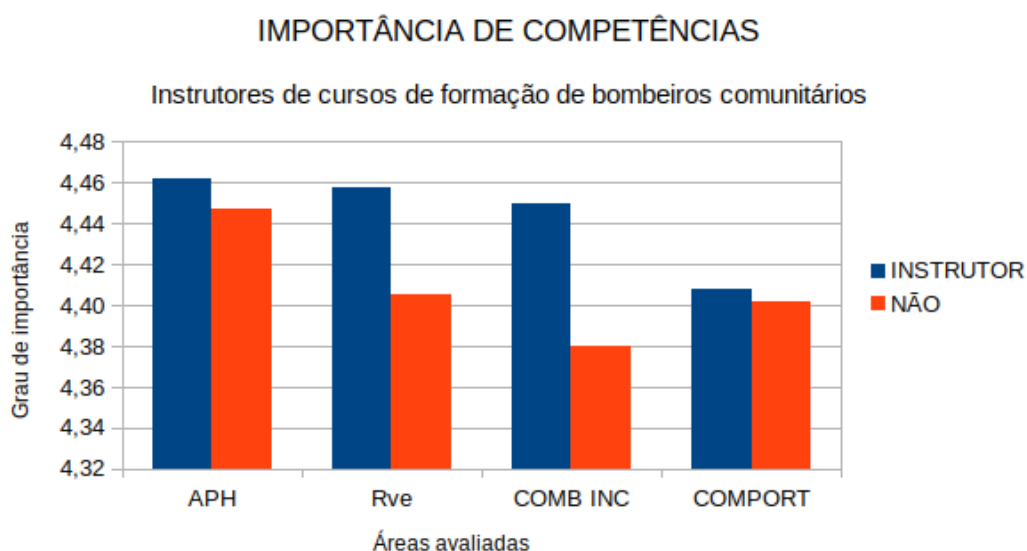
Gráfico 7 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo de instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

No que diz respeito à percepção de importância, os resultados foram semelhantes ao domínio, onde o grupo composto por instrutores apresentou valores superiores aos que nunca atuaram nessas atividades.

Gráfico 8 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais no grupo de instrutores de cursos de formação de bombeiros comunitários.



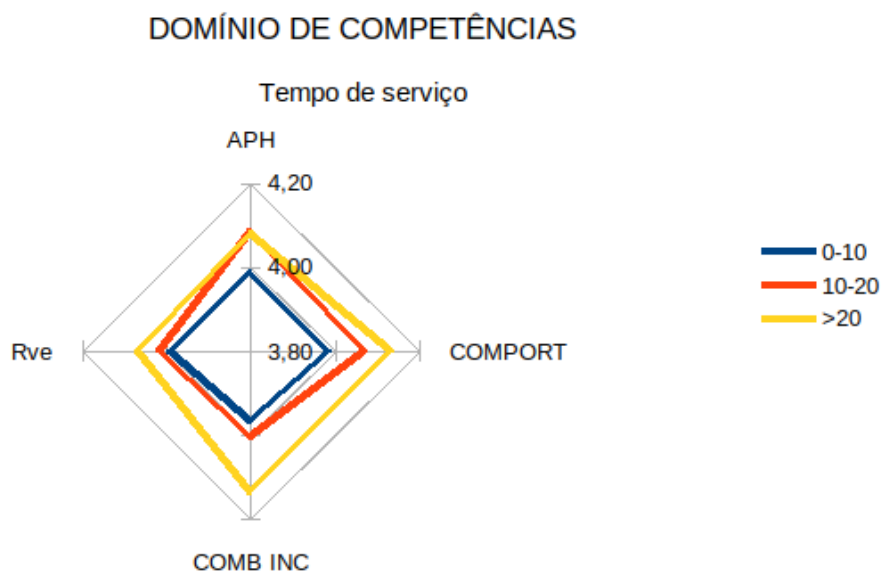
Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Os resultados aqui apresentados aparentam ser condizentes com a observação empírica do cotidiano, onde os instrutores, na grande maioria das vezes, são profissionais que se destacam.

4.2.6 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com o tempo de serviço prestado na corporação:

Observa-se uma relação proporcional entre o tempo de serviço e a percepção do domínio de competências técnicas e comportamentais no grupo pesquisado. Apenas na área do atendimento pré-hospitalar que se verificaram valores semelhantes entre o grupo que conta com 10 a 20 anos de serviço com o grupo que conta com mais de 20 anos de serviço. Nas demais áreas houve a prevalência de maior domínio de competências nos grupos com maior tempo de serviço.

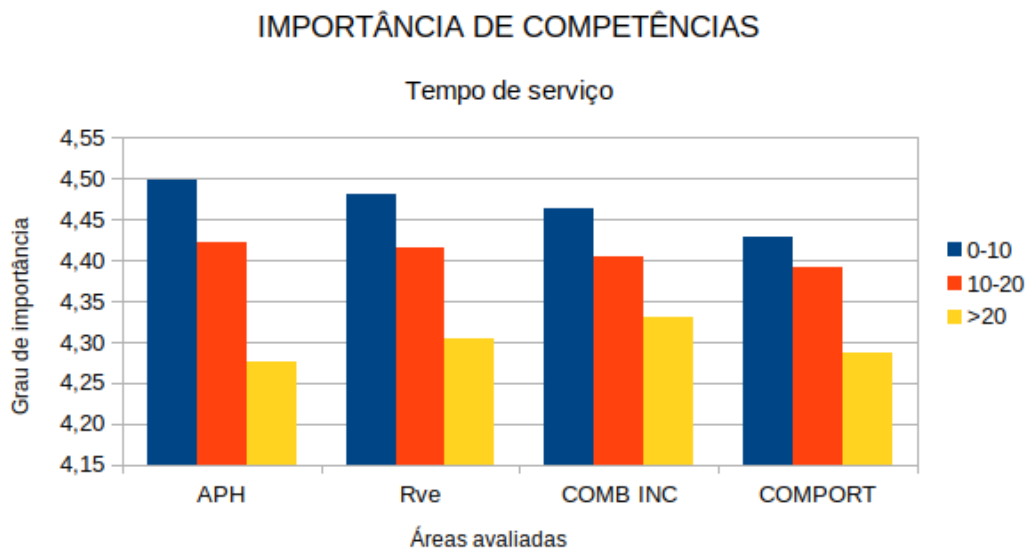
Gráfico 9 - Percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais por tempo de serviços.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Quanto à percepção de importância das competências, os resultados encontrados foram divergentes da percepção de domínio, ou seja, quanto maior o tempo de serviço menor a percepção de importância de cada área.

Gráfico 10 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por tempo de serviços.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Os resultados encontrados nestes grupos apresentam uma informação que não foi possível de ser esclarecida no presente trabalho, ou seja, por que ao longo do tempo de serviço os bombeiros militares apresentam uma percepção de maior domínio e menor importância das competências técnicas e comportamentais?

Tal situação carece de um estudo aprofundado para que possa ser estabelecida uma correlação adequada.

No que diz respeito à percepção de autoeficácia, Bandura (1994) *apud* Barros (2010) afirma que com o passar do tempo e, com o desenvolvimento de novas habilidades, novas funções assumidas, novas responsabilidades, tomadas de decisões, dentre outros fatores relacionados às experiências vividas, a crença na autoeficácia é modificada. Tal afirmação pode ser relacionada à maior percepção de domínio das áreas técnicas e comportamentais observadas nos grupos com mais tempo de serviço.

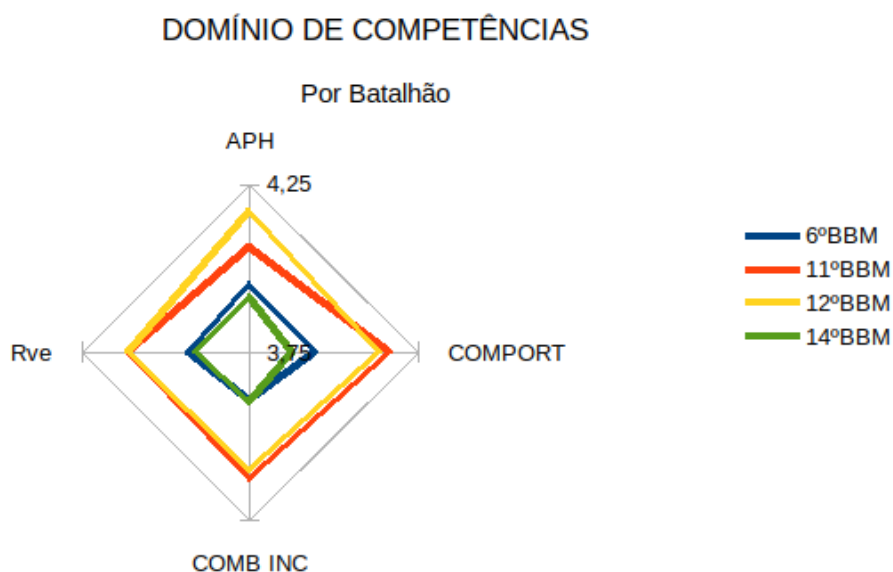
Contudo, quanto à percepção de importância das competências, não foram verificados estudos que abordassem tais resultados.

4.2.7 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com Batalhão de atuação:

Observa-se que o efetivo integrante do 12ºBBM (São Miguel do Oeste e quartéis de municípios da circunscrição) apresentaram os maiores valores de percepção de domínio das competências, em especial na área do atendimento pré-hospitalar. Os bombeiros militares que

atuam no 11ºBBM (Joaçaba e quartéis de municípios da circunscrição) apresentaram valores também superiores ao 6º e 14ºBBM. São nestes BBM (6ºBBM Chapecó e quartéis de municípios da circunscrição e 14ºBBM Xanxerê e quartéis de municípios da circunscrição) que foram encontrados os menores valores de percepção de domínio de competências técnicas e comportamentais.

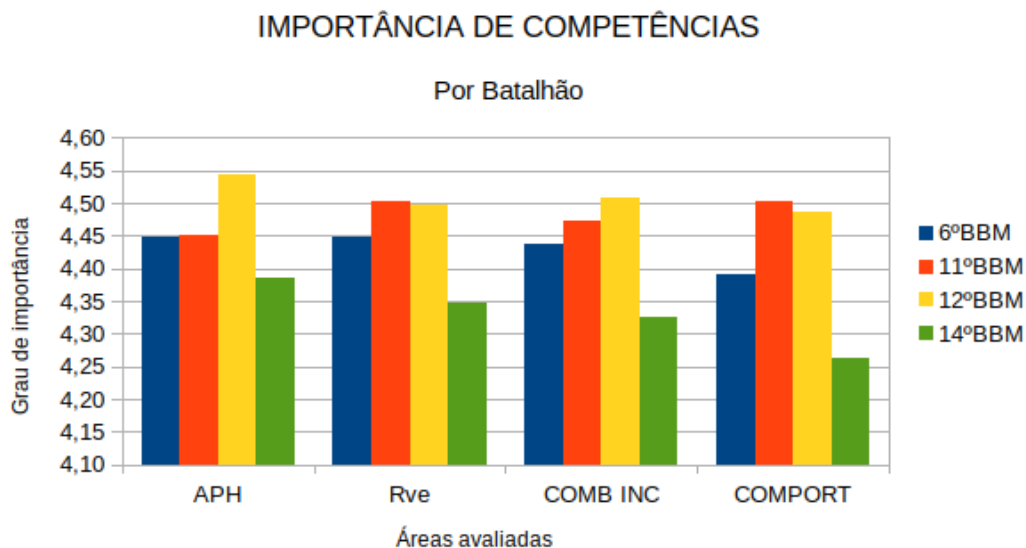
Gráfico 11 - Percepção do domínio de competências técnicas e comportamentais por Batalhão.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

No que diz respeito à percepção de importância das competências houve pouca variação entre o 6º, 11º e 12º BBM, sendo apenas no 14ºBBM observada uma menor percepção de importância, quando comparada aos demais Batalhões.

Gráfico 12 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por Batalhão.



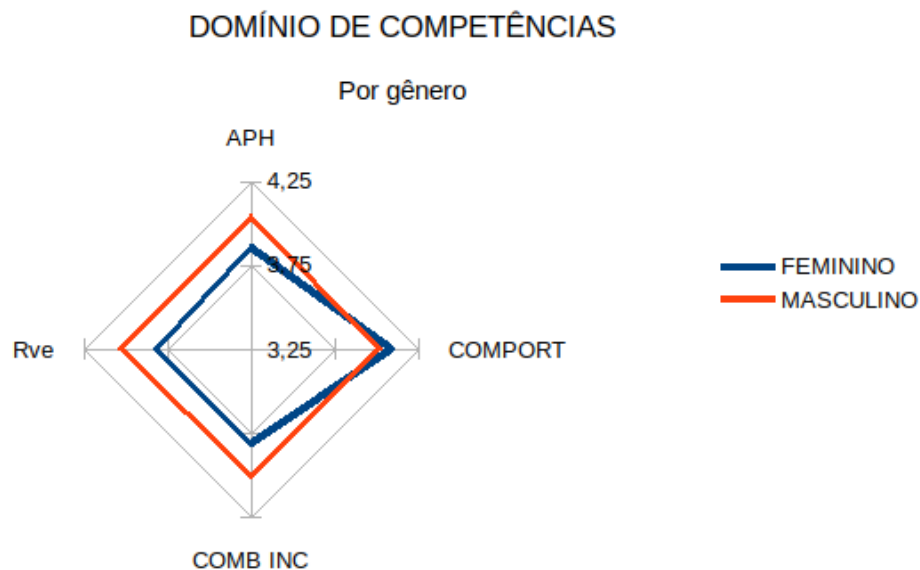
Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Os resultados aqui obtidos buscavam avaliar se havia diferenças na percepção de domínio e importância das competências de acordo com o Batalhão de atuação dos bombeiros militares pesquisados. Observou-se uma variação em ambos os aspectos, contudo, com os valores obtidos não foi possível estabelecer nenhuma correlação, carecendo de um aprofundamento para a análise dos resultados.

4.2.8 Domínio e importância das competências técnicas e comportamentais de acordo com o gênero:

Os resultados obtidos demonstram uma prevalência no campo da percepção de domínio de competências técnicas para os bombeiros militares do gênero masculino. Contudo, no campo de percepção de domínio das competências comportamentais os valores obtidos no grupo feminino foram superiores.

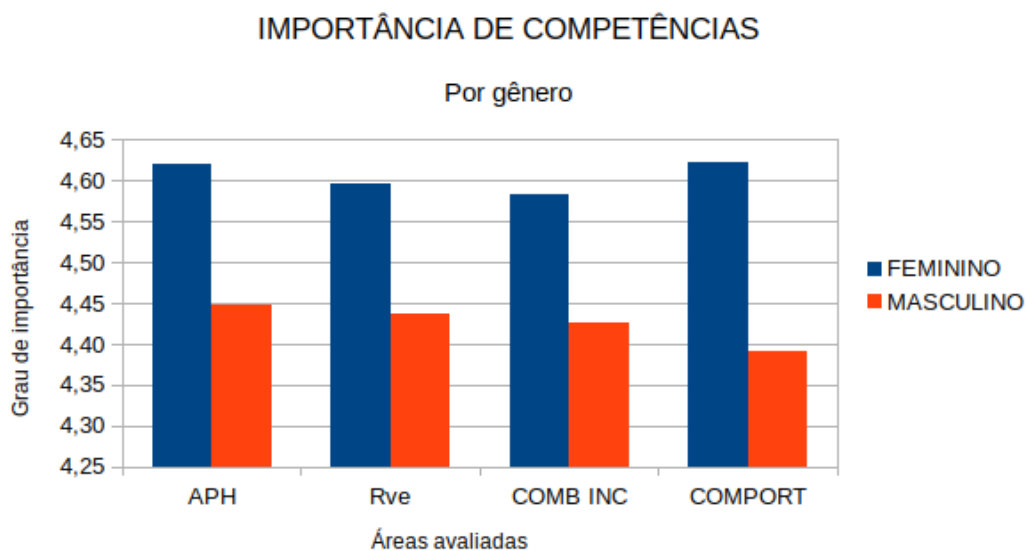
Gráfico 13 - Percepção do domínio de competências técnicas e comportamentais por gênero



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Contrastando com os valores da percepção de domínio, no quesito de percepção de importância das competências técnicas e comportamentais houve prevalência absoluta de valores superiores para o grupo feminino.

Gráfico 14 - Percepção da importância de competências técnicas e comportamentais por gênero.



Fonte: elaborado pelo autor, 2021

Os resultados obtidos neste grupo também são interessantes, haja vista que demonstram que bombeiros militares do sexo masculino têm uma maior percepção de domínio de competências técnicas, enquanto que o grupo de bombeiras militares apresentou uma maior percepção da importância das competências técnicas e comportamentais.

Conforme consta na Tabela 1 do presente estudo, o grupo feminino apresentou os maiores valores para a percepção de importância e os menores valores de percepção de domínio na maioria das áreas pesquisadas. Não foi objeto de pesquisa do presente trabalho a identificação dos motivos que levaram a tais resultados, sendo necessários estudos complementares.

Conforme Betz e Hackett (2004) *apud* Barros (2010), “observaram que as mulheres apresentaram menor autoeficácia do que os homens na escolha de carreiras que tradicionalmente são consideradas masculinas”. Tais autores ainda afirma que as experiências de socialização típicas na formação de meninas acabam não construindo fortes expectativas em relação às atividades tradicionalmente ocupadas por homens. Porém, no que diz respeito ao desempenho das habilidades testadas, não havia diferença entre homens e mulheres, mas sim, uma diferença significativa na percepção de autoeficácia, haja vista que pesquisas têm indicado que as mulheres são particularmente propensas a subestimar suas capacidades.

Tais observações podem ser uma explicação para os valores encontrados no presente trabalho.

4.3 LIMITAÇÕES DOS RESULTADOS OBTIDOS

Como mencionado ao longo do presente trabalho, os resultados aqui obtidos não devem ser levados isoladamente em consideração, pois foram obtidos de maneira a avaliar o emprego da ferramenta buscando testá-la na prática e analisar os resultados obtidos.

Destaca-se que na caracterização da amostra e análise de resultados com base nos grupos de diferentes experiências profissionais, uma análise mais aprofundada se faz necessária, haja vista que o mesmo respondedor pode estar inserido em grupos distintos, como, por exemplo, um bombeiro militar com mais de 20 anos de efetivo serviço pode já ter passado pela Força-Tarefa, equipes participantes de Desafios de Resgate Veicular, ter atuado no serviço administrativo e ter sido instrutor de cursos de formação de bombeiros comunitários. Tais condições podem contaminar a análise dos resultados quando se comparam diferentes grupos entre si, como foi realizado na Tabela 1 ao serem indicados os grupos com maior e menor percepção de domínio e importância das competências.

Ainda, os resultados aqui obtidos não significam, necessariamente, maiores ou menores graus de desempenho, haja vista que este critério é composto por uma série de outros fatores que vão além da percepção de autoeficácia.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou como objetivo principal avaliar o grau de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais nos bombeiros militares que atuam no serviço operacional e, subsidiariamente, estudar o emprego do Perfil Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais, da SENASP, como ferramenta complementar para a avaliação de competências do efetivo operacional e identificar possíveis relações entre o desenvolvimento de competências técnicas e/ou comportamentais com características do efetivo pesquisado.

Para tanto, foi elaborado um questionário e encaminhado a bombeiros militares que atuam exclusivamente no serviço operacional de atendimento a emergências do CBMSC. Tal questionário buscou avaliar a percepção de domínio e importância de quesitos técnicos e comportamentais daqueles profissionais. Os quesitos técnicos e comportamentais foram baseados no Perfil Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais, da SENASP (2012).

Para a avaliação de percepção de competências técnicas, os quesitos foram agrupados em áreas operacionais de maior atuação da corporação (atendimento pré-hospitalar, resgate veicular e combate a incêndios), tendo como base a classificação utilizada em trabalho semelhante realizado por Corradini (2017), sendo, porém, realizadas algumas adaptações necessárias. Já para a avaliação da percepção de competências comportamentais, foram utilizados todos os quesitos relacionados pela SENASP (2012), sem nenhuma alteração.

Verificou-se uma elevada percepção de domínio e importância das competências técnicas e comportamentais nos bombeiros militares avaliados através da ferramenta utilizada neste trabalho.

Tais resultados eram esperados, haja vista que os profissionais do CBMSC que atuam no atendimento a emergências passam por um criterioso curso de formação onde se busca o desenvolvimento de habilidades técnicas e o aperfeiçoamento de competências comportamentais, sendo estas já buscadas nos candidatos a ingressar na corporação.

Ainda, a experiência proveniente da atuação ordinária em situações de emergência gera uma grande bagagem de conhecimento e de repetição técnica de protocolos de atendimento, o que também eleva o grau de percepção de domínio destas atividades.

Com relação aos resultados obtidos, chamaram a atenção os índices de menor domínio em geral da área de combate a incêndios por grande parte dos respondentes.

Também devem ser estudados de maneira mais aprofundada os índices menores de domínio e importância das competências técnicas e comportamentais obtidas junto ao grupo integrante dos participantes de Desafios de Resgate Veicular, onde se esperavam resultados que indicassem maior domínio de habilidades técnicas, em especial na área do resgate veicular, em comparação aos demais respondentes.

Outro resultado relevante foi a maior percepção de importância e a menor percepção de domínio das competências técnicas por parte das bombeiras militares em relação ao grupo do sexo masculino. Tais resultados foram ao encontro do que outros autores também indicaram, ou seja, que as mulheres tendem a subestimar suas crenças de autoeficácia, mesmo possuindo habilidades técnicas de desempenhos semelhantes.

No que diz respeito aos quesitos técnicos, os valores encontrados no presente trabalho são semelhantes aos encontrados por Corradini (2017), havendo pequenas diferenças possivelmente relacionadas aos diferentes níveis de experiência de cada grupo entrevistado. Já no que diz respeito aos quesitos comportamentais, os valores encontrados no presente trabalho são semelhantes aqueles encontrados pela SENASP (2012), onde os quesitos pesquisados e a amostra utilizada são idênticos.

Ainda, verificou-se no presente estudo que os quesitos elencados no Perfil Profissiográfico e Mapeamento de Competências das Forças de Segurança Estaduais, da SENASP (2012), demonstrou ser uma relevante ferramenta de referência para a construção do questionário aqui empregado base como ferramenta complementar para a avaliação de competências do efetivo operacional

Contudo, os resultados obtidos através do presente trabalho devem ser sempre correlacionados com outros aspectos, não devendo ser analisados separadamente, pois podem trazer informações que não representam a realidade, haja vista que foram baseados em percepções individuais de autoeficácia, o que é um fator relevante, porém, mutável com o tempo e com os contextos.

Como sugestões, observa-se a necessidade de estudos complementares e aprofundados sobre as seguintes temáticas:

- Avaliar por que houve diferenças nas percepções de competências técnicas e comportamentais do grupo de participantes de Desafios de Resgate Veicular;
- Avaliar por que o combate a incêndios foi a área com menor percepção de domínio;
- O que leva aos bombeiros militares com maior tempo de serviço a terem uma menor percepção de importância das áreas técnicas e comportamentais pesquisadas;

- Como nivelar os níveis de percepção de domínio e importância de competências entre bombeiros militares do sexo masculino e feminino;
- Comparar e correlacionar os resultados aqui encontrados com outras ferramentas de avaliação, em especial com aquelas que empregam avaliações de execução prática de habilidades.

Com base na literatura pesquisada, é sabido que a avaliação de indicadores, se não utilizada adequadamente, representará muito mais um desperdício do que um benefício à organização. Como gestores, devemos utilizar as informações apresentadas neste trabalho como elementos que possam indicar aspectos potenciais de nossa atividade, bem como, lacunas a serem preenchidas ou melhoradas no que diz respeito à qualidade do serviço prestado de atendimento a emergências.

Sugere-se que a ferramenta aqui utilizada seja utilizada com regularidade, podendo ser aplicada juntamente com as avaliações semestrais realizadas pela corporação, servindo como informações complementares aos Comandantes, para que a avaliação de desempenho tenha a visão do gestor e também a visão de quem está atuando na ponta.

A aplicação regular desta ferramenta irá torná-la cada vez mais íntima do efetivo, o qual, ao longo do tempo, poderá manifestar resultados cada vez mais apurados da real percepção de desempenho, tornando possível a adoção de estratégias que visem fortalecer o alto nível de rendimento ou corrigir eventuais desvios quando forem observados indicadores fora do esperado.

Por fim, é possível concluir que o presente trabalho apresentou uma ferramenta de avaliação de indicadores de desempenho através da percepção individual dos bombeiros militares acerca de sua autoeficácia, o que pode ser traduzido, de maneira indireta e/ou complementar, em indicadores da qualidade do serviço prestado no atendimento a emergências.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Marizeth Antunes. **Autoeficácia, características sociodemográficas e capacitação profissional: um estudo com servidores de uma Universidade Federal**. 2010. 85 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.
- BRASIL. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Perfil dos cargos das instituições estaduais de segurança pública: estudo profissiográfico e mapeamento de competências / Secretaria Nacional de Segurança Pública, [Programa Nacional de Desenvolvimento para as Nações Unidas (PNUD)] – Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2012. 71 p.**
- BAHIA, Leandro Oliveira. **Guia referencial para construção e análise de indicadores**. Brasília: Enap, 2021. 43 p.
- BRITO, Luana dos Santos. **Ser competente basta? Um estudo sobre competências necessárias para o trabalho em equipes de bombeiros de aeródromos**. 2014. 88 f., il. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)—Universidade de Brasília, Brasília, 2014.
- CORRADINI, Mateus Muniz. **Avaliação de Competências Operacionais do futuro Oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. Monografia (Curso de Comando e Estado Maior do CBMSC).. -- Florianópolis: CEBM, 2017. 107 p.
- FERREIRA, Rodrigo Rezende. **Avaliação de necessidades de treinamento: proposição e aplicação de um modelo teórico-metodológico nos níveis macro e meso organizacionais**. 2009. 219 f., il. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o Conceito de Competência**. RAC, Edição Especial, 183-196, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>>. Acesso em 30 de set. de 2021.
- GUIMARÃES, Flávio Pereira. **Proposta de um índice de eficiência das equipes de fiscalização do corpo de bombeiros militar do estado de Mato Grosso do Sul**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional) – Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia, Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2019.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira.** -- Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

PUENTE-PALACIOS, Katia; BORBA, Ana Cristina Portmann. **Equipes de trabalho: fundamentos teóricos e metodológicos da mensuração de seus atributos.** Aval. psicol., Porto Alegre , v. 8, n. 3, p. 369-379, dez. 2009 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712009000300009&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 02 set. 2021.

SANTA CATARINA. **Decreto N° 1.479, de 9 de abril de 2013.** Regulamenta a Lei Complementar N° 587, de 2013, que dispõe sobre o ingresso nas carreiras das instituições militares de Santa Catarina e estabelece outras providências. Disponível em: <<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2013/001479-005-0-2013-003.htm>>. Acesso em: 30 de set. de 2021.

ZAPPELLINI, Marcello B. **Gestão por resultados em organizações públicas.** – Florianópolis: Imaginar o Brasil Editora, 2015. 249 p. il. ; 21 cm

APÊNDICE A – Questionário

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/1tG15YZvqeduwA...>

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS

Olá.

A presente pesquisa visa recolher informações para elaboração do trabalho de conclusão de curso do Curso de Comando e Estado Maior: Especialização em Administração em Segurança Pública com Ênfase na Atividade Bombeiro Militar do Capitão BM Leonardo Ecco.

As perguntas buscam identificar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais no efetivo que atua nas guarnições de serviço dos quartéis da 3ª Região Bombeiro Militar.

Somente devem responder ao presente questionário bombeiros (as) militares com mais de 02 anos de efetivo serviço e que estejam atuando em escalas ordinárias de serviço operacional (guarnição de serviço) em quartéis da 3ª Região Bombeiro Militar.

***Obrigatório**

IDENTIFICAÇÃO DO EFETIVO

Nesta seção serão levantadas informações complementares sobre o efetivo no qual está sendo desenvolvido o presente estudo.

1. NOME DE GUERRA

Não obrigatório.

2. SEXO *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. OBM DE LOTAÇÃO *

Marcar apenas uma oval.

- 1ª Cia / 6º BBM
- 2ª Cia / 6º BBM
- 3ª Cia / 6º BBM
- 1ª Cia / 11º BBM
- 2ª Cia / 11º BBM
- 3ª Cia / 11º BBM
- 1ª Cia / 12º BBM
- 2ª Cia / 12º BBM
- 3ª Cia / 12º BBM
- 1ª Cia / 14º BBM
- 2ª Cia / 14º BBM
- 3ª Cia / 14º BBM

4. NÍVEL DA OBM DE ATUAÇÃO *

Marcar apenas uma oval.

- GRUPO (GBM)
- PELOTÃO (PBM)
- COMPANHIA (CBM)
- BATALHÃO (BBM)

5. TEMPO DE SERVIÇO (EM ANOS) *

Somente devem responder ao presente questionário, bombeiros (as) militares com mais de 02 anos de efetivo serviço e que estejam atuando em escalas de serviço operacionais (guarnição de serviço).

6. JÁ ATUOU EM FORÇA TAREFA POR MAIS DE 02 ANOS? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

7. JÁ ATUOU EM EQUIPES PARTICIPANTES DE DESAFIOS DE RESGATE VEICULAR POR MAIS DE 02 EDIÇÕES? *

Podem ser desafios estaduais, nacionais ou mundiais.

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

8. JÁ ATUOU NO SETOR ADMINISTRATIVO EM ALGUM MOMENTO DA CARREIRA? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

9. JÁ ATUOU COMO INSTRUTOR DE CURSOS DE FORMAÇÃO DE BOMBEIROS COMUNITÁRIOS? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

O presente questionário está estruturado com as seguintes seções:

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - APH - 07 QUESITOS
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - RESGATE VEICULAR - 14 QUESITOS
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - COMBATE A INCÊNDIOS - 18 QUESITOS
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS - 33 QUESITOS

Para cada quesito é necessário que você responda o grau de importância e o grau de domínio do referido item para a sua atividade operacional de

ORIENTAÇÕES

bombeiro militar.

DOMÍNIO: COMO VOCÊ JULGA SUA CAPACIDADE DE AGIR NO REFERIDO QUESITO.

IMPORTÂNCIA: QUAL O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE VOCÊ DÁ AO REFERIDO QUESITO PARA O SERVIÇO BOMBEIRO MILITAR.

Se atente para a seção sobre a qual está respondendo, e utilize a escala a seguir como parâmetro para resposta.

Obrigado pela colaboração.

Capitão BM Leonardo Ecco.

ESCALA DE RESPOSTAS PARA AS COMPETÊNCIAS	
IMPORTÂNCIA	DOMÍNIO
1 = Nenhuma importância (competência irrelevante)	1 = Não tenho domínio (não possuo a competência)
2 = Pouca importância	2 = Tenho pouco domínio da competência
3 = Média importância	3 = Tenho médio domínio da competência
4 = Alta importância (competência necessária)	4 = Tenho alto domínio da competência (posso a competência)
5 = Extrema importância (competência imprescindível)	5 = Tenho domínio completo da competência (posso excelência na competência)

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - APH

10. APH1. Ser capaz de realizar APH e em outras situações diversas demonstrando conhecimento sobre tipos de hemorragia, ferimentos, fraturas, cinemática do trauma, doenças diversas sabendo diferenciar estímulos, sinais e sintomas. Ser capaz de aplicar procedimentos básicos de APH. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. APH2. Ser capaz de agir identificando os riscos para si, para a equipe e para o público, mantendo a segurança do local. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. APH3. Ser capaz de informar à vítima e, se necessário, à pessoa responsável por ela, sobre procedimentos que estão sendo efetuados. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. APH4. Ser capaz de repassar para a equipe médica as condições traumáticas e clínicas da vítima. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. APH5. Ser capaz de caracterizar o trauma ou a emergência clínica com precisão, facilitando a regulação médica, preparando assim a melhor recepção no meio hospitalar adequado. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. APH6. Ser capaz de realizar o atendimento no intuito de “salvar a vida”, indistintamente respeitando a dignidade da pessoa e dos direitos humanos decorrentes. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. APH7. Ser capaz de avaliar a cena e identificar os riscos à equipe, à vítima e a terceiros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - RESGATE VEICULAR

17. RVe1. Ter capacidade de trabalhar sob pressão. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. RVe2. Ter manejo de estresse. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. RVe3. Aplicar os procedimentos de segurança ao realizar as tarefas inerentes ao cargo. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. RVe4. Ter capacidade para lidar com a morte no dia a dia do trabalho. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. RVe5. Ser capaz de realizar atendimento pré-hospitalar e em outras situações diversas demonstrando conhecimento sobre tipos de hemorragia, ferimentos, fraturas, cinemática do trauma, doenças diversas sabendo diferenciar estímulos, sinais e sintomas. Ser capaz de aplicar procedimentos básicos de atendimento pré-hospitalar. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. RVe6. Ser capaz de agir em tarefas variadas reconhecendo as condições de segurança, a cena e a situação da ocorrência, coletando dados e informações referentes ao evento. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. RVe7. Conhecer o protocolo atualizado para cada situação. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. RVe8. Ter capacidade de utilizar adequadamente o Equipamento de Proteção Individual (EPI). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. RVe9. Ter capacidade de orientar populares em situações diversas, procurando demonstrar controle da situação e mantendo a segurança do local. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. RVe10. Ter capacidade de tranquilizar parentes, familiares e vítimas, quando necessário, demonstrando respeito e cordialidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. RVe11. Ser capaz de informar a vítima e, se necessário, a pessoa responsável por ela, sobre procedimentos que estão sendo efetuados. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. RVe12. Ser capaz de solicitar reforço de contingente de acordo com a necessidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. RVe13. Ter resistência física. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. RVe14. Atuar demonstrando conhecimento de técnicas básicas de resgate veicular. Ter conhecimento das técnicas básicas de resgate veicular em suas diversas modalidades. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS - COMBATE A INCÊNDIOS

31. CI1. Ter capacidade de trabalhar sob pressão. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. CI2. Ter manejo de estresse. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. CI3. Aplicar os procedimentos de segurança ao realizar as tarefas inerentes ao cargo. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. CI4. Ter capacidade para lidar com a morte no dia a dia do trabalho. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. CI5. Ser capaz de realizar atendimento pré-hospitalar e em outras situações diversas demonstrando conhecimento sobre tipos de hemorragia, ferimentos, fraturas, cinemática do trauma, doenças diversas sabendo diferenciar estímulos, sinais e sintomas. Ser capaz de aplicar procedimentos básicos de atendimento pré-hospitalar. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. CI6. Ser capaz de agir em tarefas variadas reconhecendo as condições de segurança, a cena e a situação da ocorrência, coletando dados e informações referentes ao evento. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. CI7. Conhecer o protocolo atualizado para cada situação. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. CI8. Ter capacidade de utilizar adequadamente o Equipamento de Proteção Individual (EPI). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. CI9. Ter capacidade de orientar populares em situações diversas, procurando demonstrar controle da situação e mantendo a segurança do local. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. CI10. Ter capacidade de tranquilizar parentes, familiares e vítimas, quando necessário, demonstrando respeito e cordialidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. CI11. Ser capaz de informar a vítima e, se necessário, a pessoa responsável por ela, sobre procedimentos que estão sendo efetuados. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. CI12. Ser capaz de solicitar reforço de contingente de acordo com a necessidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. CI13. Ter resistência física. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. CI14. Ter capacidade de tomada de decisão. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. CI15. Ter capacidade de planejamento. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. CI16. Ao combater incêndios, ser capaz de agir demonstrando conhecer as legislações vigentes do Estado ou Município. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. CI17. Ao combater incêndios, demonstrar conhecimento do material necessário à extinção, dos riscos pertinentes à atuação e da distribuição preventiva da área de risco. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. CI18. Ao combater incêndios, demonstrar conhecimento do material necessário à extinção, dos riscos pertinentes à atuação e da distribuição preventiva da área de risco. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

49. Comport1. Ter manejo de estresse *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. Comport2. Resistência à frustração *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

51. Comport3. Altruísmo (preocupação com o próximo) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. Comport4. Controlar a ansiedade *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53. Comport5. Ter capacidade de trabalhar sob pressão. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

54. Comport6. Ser meticoloso (detalhista) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

55. Comport7. Ter perspicácia (sagacidade) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

56. Comport8. Assertividade (apresentar argumentos de forma convincente; defender opiniões expressando-se de maneira enfática) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

57. Comport9. Ter proatividade *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58. Comport10. Ter paciência *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

59. Comport11. Ter capacidade para lidar com a morte no dia a dia do trabalho. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

60. Comport12. Ser flexível *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

61. Comport13. Ser dinâmico *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

62. Comport14. Ter discernimento (julgar e agir de forma clara, com base na razão e sem deixar-se envolver por sentimentos e emoções). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

63. Comport15. Possuir autoconfiança adequada à tarefa *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

64. Comport16. Ser imparcial *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

65. Comport17. Ter agressividade adequada à tarefa (agir com atitude e firmeza, quando necessário) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

66. Comport18. Ter capacidade de agir com empatia (entender e colocar-se no lugar do outro, compreendendo seus sentimentos, percepções e crenças) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

67. Comport19. Adaptabilidade *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

68. Comport20. Ter controle emocional *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

69. Comport21. Ser claro, objetivo e conciso *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70. Comport22. Ser capaz de separar a vida profissional da vida pessoal *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

71. Comport23. Civilidade *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

72. Comport24. Ter iniciativa *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

73. Comport25. Ter agilidade *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

74. Comport26. Agir com disposição para o trabalho (energia, motivação) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

75. Comport27. Ter coragem *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

76. Comport28. Agir com prudência (cuidado) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

77. Comport29. Ter perseverança *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

78. Comport30. Deferência (capacidade de cumprir ordens, respeitar a hierarquia e saber acatar as determinações) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

79. Comport31. Cordialidade e respeito *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

80. Comport32. Agir com postura ética e profissional *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

81. Comport33. Agir com respeito ao próximo *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
DOMÍNIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IMPORTÂNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários